

# **Виктор Дельцов**

## **Как            заполучить            расположение**

### **начальства**

#### **Глава 1. Служебное рвение**

##### **Как выглядеть на работе?**

Наш успех на работе во многом зависит от того, как мы выглядим. Всем с детства известно, что встречают по одежке, а провожают по уму. В каждой организации существуют свои требования к форме одежды сотрудников, свой дресс-код, т. е. тот стиль одежды, который актуален в данной фирме. Его надо строго соблюдать. Особенно это касается тех людей, которые работают в банках, правительственных учреждениях и т. п. В организации, занимающейся творчеством или в богемной среде Вам, скорее всего, можно будет не соблюдать каких-то условностей в одежде. Постарайтесь не выделяться своим внешним видом на фоне остальных сотрудников, так как в конечном итоге Вы будете чувствовать себя неуютно. Выделяться надо с помощью других качеств, и об этом мы с Вами еще поговорим.

Главное во внешнем виде успешного человека - это респектабельность. Это слово необязательно означает дорогую одежду и аксессуары. Надо помнить, что ухоженность и аккуратный внешний вид - это признак самоуважения и уважения к окружающим. Неряшливость же расценивается многими людьми как неуважение к себе. А если Вы сами себя не уважаете, то кто тогда будет уважать Вас?

Также у Вас никогда не будет второго шанса произвести первое впечатление. Поэтому принцип «Сегодня и так сойдет, а вот завтра...» не работает.

Советы и рекомендации поделим на две части: для джентльменов и для милых дам. Начнем с первых.

Предположим, в Вашей организации принят официально-деловой стиль одежды. В этом случае Вы носите костюмы и белые (или светлые) рубашки. Также здесь необходим галстук, даже если Вы и не можете терпеть подобных вещей. Разумеется, галстук по цвету должен сочетаться с костюмом и рубашкой. Кроме того, он не должен быть слишком ярким и экстравагантным. Вообще, если покрой классических костюмов строго выдержан, то цвета могут варьироваться. Конечно, для особо торжественных случаев надо иметь черный костюм, черный галстук и белую рубашку, но для рабочих будней подойдет и серый, и коричневый костюм (если это разрешено дресс-кодом). Таким образом, Вы всегда будете выглядеть разнообразно и интересно.

Обувь должна сочетаться с костюмом. Избегайте экстравагантных моделей, в этом случае они неуместны, а Вы же не хотите выглядеть глупо. Будут ли это ботинки или туфли - это только Ваш выбор. Наверное, излишне напоминать о том, что Ваша обувь всегда должна быть в идеальном состоянии. Для этого носите с собой специальную губку для обуви.

И еще один момент, касающийся того, что у Вас на ногах. Согласно правилам хорошего тона, только что купленная новая обувь выглядит немного вульгарно. Поэтому, прежде чем пойти на работу в новой паре, разнесите ее дома.

Что касается Вашей прически. Неписанное правило: волосы должны быть чистыми.

Как говорят французы, чистые волосы - уже прическа. А вот вопрос длины и укладки стоит обсудить. Слишком длинные волосы - не самое правильное решение, как и прическа под ноль. Лучше не впадать в крайности и отдать предпочтение классической стрижке. А что делать с непослушными волосами? Придется познакомить их с укладочными средствами, и не думайте, что это чисто женская прерогатива. Вы же хотите выглядеть солидно?

С волосами на голове мы с Вами разобрались, а вот на лице... Конечно, никто не может запретить Вам носить аккуратные усы или бороду, но не надо путать последнюю с трехдневной щетиной. В общем, брейтесь каждый день. Гладко выбритый мужчина всегда производит хорошее впечатление.

Следите за состоянием кожи лица. Согласитесь, раздражение и порезы после бритья, а также другие дефекты кожи портят Ваш внешний вид. Поэтому устраняйте их самостоятельно или с помощью косметолога.

Деликатный вопрос - это форма бровей. Предвижу ваши возражения по поводу того, что настоящие мужчины на такие вещи не должны обращать внимание. Но никто и не требует от Вас бровей в ниточку. Просто слишком густые брови не слишком хорошо смотрятся. Советую Вам обратиться по этому вопросу к специалисту, с первого раза у Вас вряд ли получится самостоятельно подправить брови.

Обратите внимание на руки. Для мужчин, кстати, это особенно важно, ведь они здороваются за руку. Поэтому не пренебрегайте кремом для рук, особенно в холодное время года. Кстати, не считаете ли Вы, что маникюр - это покрытие ногтей лаком, и поэтому чисто женская штучка? Маникюр в общем смысле - это обработка ногтей, а покрытие ногтей декоративным лаком - лишь завершающий этап. Посещайте парикмахерскую, и это окупится сторицей, ведь ухоженные руки - один из критериев респектабельности.

Если Ваша одежда не обязательно должна быть дорогой, то аксессуары - портмоне, органайзер, портсигар, а также зонт, оправа очков должны быть по возможности лучшего качества. Это важные штрихи в создании имиджа успешного человека.

Обращайте внимание на такие вещи, как булавка для галстука, запонки. Умело и со вкусом подобранные, они гармонично дополняют Ваш образ. Главное тут - придерживаться принципа минимализма. А что касается сережки в ухе, если таковая у Вас имеется, то на работе ее надо снимать. Не переживайте - прокол не зарастет, ведь во вне рабочее время носить ее не возбраняется.

И, конечно, стоит обратить внимание на одеколон. Аромат, исходящий от Вас, не должен быть слишком назойливым (а тем более - удушающим), поэтому используйте одеколон в меру. Кстати, это касается и милых дам, да и вообще уже пора перейти к ним.

В рабочей обстановке вряд ли уместны откровенные наряды. Короткие юбки, глубокие декольте и прозрачные блузки будут смотреться нелепо, так что оставьте их для вечера. Также цвета косметики и лака для ногтей должны быть нейтральными. То же самое относится и к цвету волос. Вообще, на работе первое правило настоящей леди и просто стильной женщины - выглядеть элегантно и при этом неброско.

Перейдем к украшениям. Это, конечно, дело вкуса, но помните, что днем не надо носить украшения из дорогих металлов и драгоценных камней, лучше обойтись бижутерией, помня при этом, что ее не должно быть слишком много.

Покрой и цвета классических женских костюмов значительно разнообразнее, чем у костюмов мужских. Существует два варианта женских костюмов: брючные и с юбкой. Раньше считалось, что на официальные мероприятия предпочтительнее надевать юбку, но сейчас это разграничение уже утратило свою актуальность.

Что Вы предпочтете - юбку или брюки - это Ваше дело. Но если вы остановили свой выбор на юбке, надо помнить о такой детали Вашего туалета, как колготки и чулки. Желательно, чтобы они были светлых тонов. Важный нюанс - колготки на работе необходимы и летом. Нельзя приходить в офис с голыми ногами. Жара на улице - не аргумент в пользу отказа от них. К тому же сейчас почти во всех организациях помещения оснащены кондиционерами. Ну а если Вы совсем не представляете, как в жаркую погоду ходить в нейлоне, есть простое решение - шелковые или льняные брюки.

Перейдем к обуви. Туфли и еще раз туфли - больше тут сказать нечего. Причем туфли классического стиля. Даже в летнее время недопустимы босоножки, а тем более сабо. Каблук у Вашей обуви в принципе может быть любой высоты, главное, чтобы Вам было удобно. Вообще,

удобство и комфорт - это основные принципы выбора одежды и обуви для работы.

В зимнее время мы все носим головные уборы, и перед нами встает вопрос: снимать ли их в помещении, в которое мы заглянули на некоторое время? Так вот, мужчинам обязательно снимать головной убор, а женщинам - нет.

Дамская сумочка - важная часть Вашего образа. Каких размеров должна быть сумка деловой женщины? Ведь в нее порой надо уместить так много... Вряд ли Вам необходим огромный баул: это смотрится не очень красиво. Документы же можно носить в специальной папке.

А в общем, ухоженный внешний вид на работе не только проверенное средство произвести хорошее впечатление, но и гарантия уверенности в себе, а уверенность в себе - это залог успеха!

### **Подражание руководителю**

Как известно, все люди хотят быть индивидуальными и неповторимыми. Поэтому никто не любит, когда его слепо копируют. В то же время один из законов успешного общения - это так называемый закон отзеркаливания. Суть его в следующем: надо повторять жесты собеседника, его позы, выражение лица, интонацию, темп речи и т. п. во время разговора. Разумеется, отзеркаливание должно идти и на уровне темы общения.

Так давайте разберемся, в чем можно подражать руководителю, а в чем - нет. Например, если Вы явитесь на работу в точно таком же костюме, как и у Вашего шефа, это вряд ли вызовет у него восторг. Особенно это касается дам: ни одна женщина не простит другой попытку украсть ее личный образ. Это же касается парфюма, запонок, булавок для галстука, модели мобильного телефона. Здесь также работает такой закон: Ваш босс, зачастую и не до конца отдавая себе в этом отчет, стремится подчеркнуть свое начальственное положение с помощью имидже-

вых вещей, т. е., тех же часов или мобильного. Как Вы сами понимаете, не стоит перекрывать ему кислород.

Итак, внешнему образу подражать не надо. А вот присмотреться к поведению вышестоящих стоит. Иначе как же Вы узнаете их секреты успеха? Вообще, разумный человек никогда не будет держаться в стороне от тех, кто многого достиг в этой жизни.

Находясь рядом с такими людьми, он постоянно будет думать о том, что настанет день, когда он займет такое же, а то и более высокое положение. Умение перенимать все полезное у руководства здорово поможет Вам при продвижении по службе.

Обратите внимание на приемы, которые Ваш руководитель использует в своей работе.

Послушайте, как он разговаривает с подчиненными. Если ваш шеф - успешный человек, он никогда не допустит в разговоре жестких авторитарных ноток. Безусловно, не надо кидаться в крайность и выбирать для беседы излишне слащавый тон, ведь без соблюдения разумной субординации успешная деятельность любой организации невозможна. Главное (и это отлично понимает Ваш босс, иначе бы он не сидел на этом месте) - найти подход к каждому человеку. Независимо от того, какое место на ступеньках карьерной лестницы занимает сотрудник, ему надо демонстрировать уважение и доверие.

Кстати, а Вы знаете, что разумный начальник старается не только запомнить по должностям и именам своих подчиненных, но и узнать о них как можно больше? Ему важно понять, что за личность перед ним, особенно, если рабочий коллектив не слишком большой. Грамотный руководитель всегда следит за обстановкой в среде своих подчиненных. Разумеется, делает он это не напрямую, так как прекрасно знает о желании людей быть независимыми. Но, будьте уверены, он всегда стремится предотвратить распространение слухов и сплетен, возникновение всяческих интриг, что, к сожалению, не редкость в любой группе людей. Как ему это удастся? А на самом деле все просто: разумный начальник всегда объективен по отношению ко всем сотрудникам. Конечно, он всегда поощряет самых усердных и трудолюбивых, но делает это так,

чтобы остальные не чувствовали себя ничтожествами, неизвестно за что получающими свою зарплату. Такую ситуацию всегда можно обыграть в свою пользу, необходимо намекнув остальным, чтобы они подтягивались до уровня самых-самых.

Всегда в любой организации найдутся креативные сотрудники, фонтанирующие идеями и планами. Такие люди предлагают способы и пути улучшения работы на предприятии. Так вот, умный лидер никогда не будет с ходу все отвергать, а тем более - преследовать этих сотрудников. Он внимательно выслушает каждого и проанализирует предложенные ему идеи. В том случае, если они окажутся разумными, он не замедлит найти им достойное применение, несмотря на то, что, возможно, они идут вразрез с какими-то его мыслями. Талантливый организатор никогда не завидует чужим мозгам. Он прекрасно понимает, что все, в том числе и он, трудятся на благо общей цели, и игра в оскорбленное самолюбие здесь неуместна. «Правила» вроде «Я начальник, ты дурак» и «Инициатива наказуема» еще никому не принесли успеха.

А какая обстановка в Вашем рабочем коллективе? Если пусть и не дружеская, но доброжелательная, то Ваш руководитель достоин подражания. Не сомневайтесь, он наверняка сделал все, чтобы избежать такого распространенного явления, как «все на новенького», чтобы сплотить вверенный ему коллектив. Тут хорошо работают такие методы, как, например, корпоративные вечеринки, совместные чаепития и т. п. Также неплохо приставить к новому сотруднику своего рода наставника, т. е. более опытного сослуживца, который поможет ему разобраться с его обязанностями на работе.

Кстати, об обязанностях. Грамотный начальник первым делом четко распределяет обязанности между своими подчиненными, исходя из их способностей, возможностей и должностных обязательств. Это не позволяет кому-то переложить часть своей работы на плечи других, например, на новичков в коллективе. Руководитель устанавливает сроки сдачи выполненной работы. Они, конечно, могут варьироваться, но очень незначительно и по очень уважительным причинам.

Часто начальники кидаются в одну из двух крайностей. Они либо не хотят утруждать себя проверкой рабочего процесса и требуют лишь готового результата, либо наоборот, контролируют каждый шаг подчиненного, придираются к каждому его действию. Плохо и то, и другое. Разумный шеф не приемлет ни попустительства, ни излишней назойливости.

А как отдавать распоряжения? Надо избегать командного тона и помнить о том, что чем они короче, тем хуже выполняются, поскольку воспринимаются как приказ, а это не нравится никому. Мудрый начальник никогда не цедит сквозь зубы: «Напечатай!», «Размножь!» и т. п. Он разворачивает свои указания за счет простых, но таких эффективных слов, как «пожалуйста», «я попрошу Вас сделать» и дальше в таком роде.

Раз уж мы зашли в область психологии, то представьте себе, сколько книг в свое время прочел Ваш шеф на эти темы. Наверняка достаточное количество, иначе бы он не был успешным лидером. Последуйте его примеру! К тому же самообразование никогда не бывает лишним, а время и средства, вложенные в него, окупаются сторицей.

Полезно узнать, каким был у Вашего руководителя путь наверх. Из этой информации можно извлечь для себя много уроков. И, если, конечно, Ваш босс не шел по головам, а тем более, по трупам, то воспримите это как руководство к действию.

Кстати, история карьерного роста Вашего шефа, скорее всего, опровергнет Ваши некоторые убеждения, мешающие Вашему карьерному росту. Ведь большинство людей считает, что достичь успеха можно лишь при наличии папы (тети, дяди) миллионера, широких связей, т. е., попросту говоря, блата, какого-то особого стечения обстоятельств... Жизнь доказывает обратное: многие успешные люди начинали с нуля. И даже если Ваш руководитель унаследовал от кого-то свою компанию, поверьте, ему пришлось много потрудиться, чтобы она процветала.

В общем, понятно, чему можно научиться у хорошего руководителя. А как быть, если Ваш начальник, мягко говоря, не идеален? Да что там не идеален - рубит любую инициативу на корню, не уважает своих



подчиненных, кричит на них? Такому человеку подражать ни в коем случае не следует. То, что он занимает начальственную должность, не прибавляет ему достоинств. К тому же, как показывает практика, вряд ли он долго продержится на этом месте, зато Вы, когда станете руководителем, будете мудрее, а значит, и намного успешнее...

Перед каждым, наверное, рано или поздно встает старый как мир вопрос: льстить или не льстить? Да, Вы решили подражать мудрым методам руководителя, и это замечательно. Но в то же время нет ничего хуже грубой лести, граничащей с подхалимажем. Гораздо лучше сделать своему начальнику обоснованный комплимент, лишенный фамильярности.

Возможно, Вашему шефу после этого захочется поделиться с Вами некоторыми секретами своего успеха. Но такое не надо проделывать слишком часто: все приедается и утрачивает свою ценность.

Применяйте методы своего руководителя по отношению к своим подчиненным или коллегам, и это гарантированно принесет Вам успех!

### **Критиковать или нет?**

Наверное, все знают по собственному опыту, как порой сложно воздержаться от критики.

Между тем, критика - явление неоднозначное: в одних случаях она идет на пользу, в других - совсем наоборот. Искусство критиковать необходимо - это целая наука. Давайте попробуем разобраться в ней.

Правило первое: критикуя кого-либо, никогда не переходите на личности, так как это самый первый и главный путь нажить себе врагов, а зачем вам это надо? Воздерживайтесь от обобщающих выводов вроде: «У тебя всегда так получается!», «Тебе ничего нельзя доверять» и т. п.

Ваша критика должна быть максимально мягкой и щадящей. Поверьте мне, в таком виде она лучше дойдет до собеседника. Как ни странно это звучит на первый взгляд, начинайте критику... с похвалы. Как это выглядит? Например, скажите: «В целом мне понравилась Ваша

работа, но отдельные моменты желательно пересмотреть». Будьте уверены, что окрыленный этим Ваш сослуживец или коллега исправит все недочеты в лучшем виде, причем в рекордно короткие сроки. Это неудивительно, ведь человеку, которого похвалили, хочется работать еще лучше. А вот если Вы буквально уничтожите сотрудника своей критикой, ему понадобится очень много времени, чтобы прийти в себя и снова приняться за работу.

Кстати, Вы знаете, что до 90 % людей воздерживаются от высказывания своей точки зрения, если чувствуют возможность критики в свой адрес? Так что, если Вы зарекомендуете себя, как отъявленный критикан, не ждите, что окружающие будут делиться с Вами новыми идеями. Вообще, откуда тогда возьмутся инициативные и креативные сотрудники?

К сожалению, мало кто из нас незнаком со сложной смесью обиды, унижения, ожесточения после прилюдного разноса начальником. Не повторяйте чужих ошибок! Запомните: публичная критика неэффективна. Хотя нет, от нее, безусловно, есть свой эффект. Но он всегда отрицательный. Между тем, 60 % людей на критику с глазу на глаз не обижаются. Но это не значит, что наедине с собеседником можно дать себе волю. Повторимся: любая критика должна быть по возможности мягкой и не должна быть оскорбительной. Также никогда нельзя повышать голос, даже если Ваш собеседник, что называется, уже дошел до точки и напрягает свои голосовые связки так, что слюна летит во все стороны. Говорите ровным спокойным тоном, и увидите, как быстро он успокоится - сработает закон отзеркаливания, о котором мы уже говорили.

Неэффективна критика по аналогии. В основном всем людям присуще чувство собственного достоинства и высокая самооценка, пусть даже они этого и не осознают до конца. Поэтому, если постоянно говорить человеку: «Вот Иванов какой хороший, а ты...», то в нем начнет закипать раздражение и озлобление. Многие напрасно думают, что такие слова заставят остальных из чувства задетого самолюбия подтянуться до уровня того же Иванова. Прием-то сам по себе эффективный, но надо очень тщательно подобрать нужные слова.

Да, правильные слова подобрать сложно. Иногда можно обойтись и без них. Наверняка всем знакома такая ситуация. Рабочий день уже давно начался, и тут в дверь воровато проскальзывает в который раз «задерживающийся» коллега. Вместо того чтобы рявкнуть «Когда это кончится?» или язвительно бросить «Ты как раз вовремя» лучше укоризненно покачать головой и слегка улыбнуться. По крайней мере, с половиной людей потом не придется дополнительно разговаривать на эту тему.

Кстати, а Вы знаете, что только 7 % информации при общении человек извлекает из содержания слов? Остальное он берет из так называемых невербальных компонентов, т. е. из жестов, мимики, интонации. Поэтому, даже если Вы говорите вполне нейтральные и неоскорбительные вещи, но сохраняете при этом ехидное выражение лица и язвительные нотки в голосе, весь ожидаемый результат от такой критики сойдет на нет.

Критику надо выдавать дозированно. Чем длиннее будет Ваша тирада, тем меньше усвоит для себя собеседник, не говоря уже о том, что такая массированная атака просто его добьет. Реакция на бесконечные замечания вперемешку с занудными поучениями никогда не бывает положительной.

Отдельный и щекотливый вопрос: стоит ли критиковать руководство? В некоторых, очень немногих случаях это допустимо, но только тогда, когда Вы на 200 % уверены в своей правоте. А вообще надо помнить о том, что человек, который постоянно придирается к начальству и старается выискать в поведении вышестоящих ошибки и недостатки, никогда не станет руководителем, не говоря уже о том, что отношения с начальником испортятся непоправимо. Но ценную, конструктивную критику дальновидный лидер всегда оценит, главное - не переборщить.

Раз уж мы с Вами заговорили о придирках, хочу сказать: критика должна быть объективной, а значит, быть строго по делу. И если Вы встали с утра не с той ноги, это еще не повод придираться к окружающим по мелочам, выискивая какие-то несуществующие недочеты в их работе. Необходимость критики диктуется не эмоциями, а, прежде всего,

разумом. Отсюда вывод: критика должна быть справедливой и тщательно обдуманной.

Если у Вас под началом уже есть хотя бы несколько человек, то Вы постоянно сталкиваетесь с необходимостью критики. Не улыбайтесь пренебрежительно: ведь это мои прямые обязанности, что уж тут говорить! А вот и нет. Ваши подчиненные - тоже люди, и относиться к ним надо с уважением. Ваша обязанность - координировать их рабочий процесс, и чем грамотнее Вы это сделаете, тем меньше будет возникать поводов для критики.

Пожалуй, самое сложное - это критика в адрес тех, кто занимает равное с Вами положение. Действительно, подчиненный может и смолчать, начальника Вы резко критиковать не решитесь, а вот коллега... Скорее всего, при неправильно выстроенной критике Вы нарветесь на реакцию типа «А ты здесь самый умный?». Человеку свойственно считать себя самым компетентным среди равных, пусть он и не объявляет это вслух. Поэтому свою критику, когда это действительно необходимо, высказывайте как бы косвенно. Подойдите издали. Попытайтесь завести дискуссию на профессиональную тему и вверните свое замечание. Ваш коллега не воспримет это как прямую критику в свой адрес, а нужного эффекта Вы добьетесь. Вообще это очень редкая и ценная способность - учиться у окружающих, и если Ваши коллеги этого не умеют, их остается только пожалеть.

Безусловно, существуют ситуации, когда необходимы прямые и четкие критические высказывания. Например, когда Ваш сослуживец не прав и откровенно не желает это признавать, когда он пренебрегает своими обязанностями и т. д. В этих случаях не используйте косвенных методов: отзовите в сторону и прямо все выскажите, разумеется, помня то, о чем мы с Вами уже сказали.

Зачастую общение между коллегами не ограничивается разговорами, связанными с работой. Но и здесь поле деятельности необъятно: хочется покритиковать и манеру поведения, и стиль одежды, и прическу, и многое другое... Совет один: делайте как можно меньше подобных замечаний. В конце концов, если наряд Вашей коллеги - вопиющее нару-

шение дресс-кода, на это ей укажет начальник. А какую прическу ей носить - это только ее личное дело. А вот если некоторые привычки Вашего сослуживца мешают работать окружающим, в том числе и Вам (например, манера оглушающе громко разговаривать по мобильному телефону или привычка выливать на себя каждое утро по полфлакона духов, отчего к обеду у всех сотрудников болит голова, а у кое-кого начинается аллергия), не молчите. Конечно, Ваше замечание должно быть корректным, но в то же время твердым.

А как поступать в том случае, если коллега откровенно напрашивается на комплимент по поводу, скажем, своего маникюра, который не вызывает у Вас восторгов? Тактично промолчать? Ответить «Да, это шикарно»? Выбор здесь за Вами, но если у Вас с ней приятельские отношения, постройте свою критику примерно так: «Неплохо, но мне так понравились твои ногти на прошлой неделе. По-моему, тот маникюр больше тебе подходил». Вы ее не обидите и, может быть, заставите немного пересмотреть свой стиль.

Итак, доброжелательная, щадящая и обоснованная критика, высказанная один на один, да еще в форме пожелания, всегда приветствуется и приносит стопроцентно положительный результат!

### **Задерживайтесь на работе**

Всем, наверное, знакомо понятие сверхурочной работы. Как правило, за нее платят в 2 раза больше. Но сейчас речь пойдет о дополнительных рабочих часах, которые не оплачиваются. Предвижу Ваши возражения: зачем мне это нужно? Мало того, что я потеряю свое драгоценное время, так мне еще за это и не заплатят! Однако посмотрим, какие преимущества Вам это даст.

Когда Вы делаете по работе только то, за что Вам платят деньги, соответственно Вы и имеете только одну свою зарплату. К тому же в достойной и преуспевающей организации, в каковой, наверняка, работаете и Вы, всегда существует жесткая конкуренция. Чтобы стать конкурентос-

пособным, надо как-то выделиться на фоне серой массы остальных сослуживцев. Делая на первый взгляд лишнюю работу, вы становитесь во многих отношениях уникальным и незаменимым сотрудником. И если Вы будете делать что-то сверх того, за что получаете зарплату (пусть сначала и немного), то одним выстрелом убьете сразу двух зайцев: во-первых, не останетесь без работы, а во-вторых, значительно улучшите свое материальное положение.

Кто из нас не мечтает о продвижении по служебной лестнице? Однако многим это кажется малореальным. В самом деле, трудно подойти к начальнику и попросить: «Поставьте-ка меня на должность начальника отдела!». К тому же реакция шефа на такое неизвестна. Но, задерживаясь на работе, Вы показываете себя с лучшей стороны и получаете законное основание просить не только о прибавке к зарплате, но и о повышении в должности.

Какие еще существуют веские основания задерживаться на работе?

Посвящая своей деятельности больше времени, чем это указано в Вашем трудовом договоре, Вы постоянно ищете все новые и новые пути и способы улучшения исполнения работы. А это значит, что у Вас развивается острое живое воображение. Повышается креативность, а креативные сотрудники всегда на вес золота.

Также у вас появляется личная инициатива, а это крайне важно.

Вы приобретаете положительный психологический настрой.

Вы становитесь одним из самых компетентных сотрудников в вашем коллективе, и начальство не может этого не заметить. Вообще, делая излишнюю, на первый взгляд работу, Вы все время оказываетесь на виду у своего руководства, а это - залог успеха в дальнейшем.

Главное - не рассчитывайте на все блага сразу. Возможно, Вас заметят и оценят по достоинству не через месяц и даже не через два. Также важно не напоминать постоянно начальнику о том, что Вы регулярно делаете что-то сверх нормы. Наберитесь терпения.

Никогда не бросайте фраз типа «Ах, как меня измучили задержки на работе по вечерам!». Многие люди считают, что, демонстрируя

свою жертвенность, они повышают свой авторитет в глазах руководства. Вот, мол, я какой: умру, а свою работу сделаю... Это далеко не так. Во-первых, измученные и обессиленные сотрудники никому не нужны, во-вторых, нытье никто не любит, а в-третьих, Вы можете нарваться на реакцию типа «А кто тебя просил?» и все ваши усилия пойдут насмарку.

Еще один важный момент. Ваши задержки на работе не должны носить формальный характер. Мало продемонстрировать шефу факт своего присутствия на работе по вечерам, ему нужны конкретные и, конечно, положительные результаты вашей деятельности. Запомните: руководство всегда оценивает плоды Вашей работы, а время, затраченное вами на ее исполнение, по большому счету мало кого интересует.

Также, если Вы, задерживаясь на работе по вечерам, сделали ее на несколько дней вперед, это не значит, что эти несколько дней Вы можете ничего не делать в рабочее время. Ведь в этом случае результат Вашей дополнительной деятельности оказывается нулевым.

Итак, на какое время задерживаться на работе? На 15 минут? А может, просиживать до закрытия? Но, как мы с Вами уже сказали, прежде всего, важен результат. Поэтому составьте для себя такой план. Например, Вы решили, что с этого дня будете делать на 5 % больше того, что с вас требуют. Исходя из этого и планируйте свое время. Постепенно Вы можете довести объем работы сверх нормы, скажем, до 20 %. Но и тут работает правило золотой середины: важно не переусердствовать. Ведь независимо от того, задерживаетесь Вы на работе или нет, каждое утро надо выглядеть бодрым, энергичным и свежим. Не расстраивайтесь, если не успеваете сделать то, что запланировали, после работы: у Вас еще есть другие временные резервы, и позже мы обязательно об этом поговорим.

А что именно нужно делать? Об этом нелишне поинтересоваться у своего непосредственного руководителя. Этим Вы убьете сразу двух зайцев: выполните гарантированно нужную в данный момент работу и обратите на себя своим усердием внимание руководства. А вообще, трудолюбивый человек всегда найдет себе занятие.

Главное - не переливать из пустого в порожнее.

Ну а как себя вести в том случае, если вам попался скупой и недальновидный начальник, который и не думает Вас поощрять, а только тихо радуется тому, что среди его подчиненных нашелся такой, по его мнению, простак, как Вы? Действительно, разве это не здорово: его сотрудник делает куда больше работы за те же деньги! Мой Вам совет: не позволяйте такому человеку помешать Вашему успеху. Продолжайте делать больше того, чем вменено Вам в обязанность. Почему? Да потому что в первую очередь работаете здесь на себя. Вы в итоге становитесь таким высококлассным специалистом в своей области, что найти новую, более престижную и высокооплачиваемую работу не составит для Вас труда. А там, будьте уверены, руководитель окажется более мудрым и дальновидным, и ни за что не проглядит такого бесценного сотрудника.

Стоит ли Вам выполнять работу, которую «не успели» сделать в рабочее время Ваши не слишком усердные коллеги? Ведь Вы в этом случае трудитесь ради общего блага. А как обрадуется Ваш начальник, увидев, что все сделано! Но Вы же хотите, чтобы оценили именно Ваш дополнительный труд. А работать за коллег Вы не обязаны. Вообще, как вести себя, если кто-то из сослуживцев пытается переложить часть своих обязанностей на Ваши плечи, даже пусть и под благовидным предлогом? Не соглашаться ни в коем случае, иначе Вам просто сядут на шею. Безусловно, надо помогать другим, но не в ущерб себе и своему времени.

Еще одна неприятность, с которой Вы реально можете столкнуться, это неприязнь Ваших коллег. К сожалению, таковы особенности нашего с Вами менталитета: людей, которые хотят достичь большего в этой жизни, чем остальные, считают выскочками. А выскочек, как известно, не любят. Кстати, Вы слышали о таком природном феномене, который получил название «ментальность крабов»? Пойманных крабов можно посадить в ведро и не закрывать его крышкой: они не разбегутся. Почему? Потому что если хотя бы один краб попытается выбраться из ведра, другие схватят его клешнями за ноги и утянут вниз. Но Вы-то не краб! Вы более высокоорганизованное существо и не должны об этом забывать! Да, конечно, мне понятно Ваше стремление поддерживать доб-



рожелательные отношения со всеми (или почти со всеми) в Вашем рабочем коллективе. Но, во-первых, всем нравиться невозможно, а во-вторых, нельзя все время оглядываться на остальных - таким путем успеха не достигнешь. Не позволяйте косым взглядам и перешептываниям Ваших сослуживцев мешать Вашему карьерному росту. Пусть себе завидуют, не спят ночами, а Вы тем временем спокойно получите от жизни все, что Вам нужно.

Итак, надеюсь, Вы поняли, как полезно задерживаться на работе. Да, конечно, время, которое Вы на это тратите, Вы могли бы использовать для каких-то своих личных дел. Но при умении планировать и распределять свое время Вы будете успевать все. А преимущества налицо: Вы получаете расположение начальства, и, как следствие этого, перед Вами открываются широкие перспективы карьерного роста. Вы приобретаете уверенность в себе, поскольку теперь досконально разбираетесь во всех тонкостях своей работы. Поэтому не сомневайтесь: Вы на правильном пути, и Ваши старание и трудолюбие окупятся сторицей!

### **Дополнительная работа дома**

Мы с Вами уже говорили о том, какие преимущества Вы получаете, выполняя работу сверх того, за что получаете зарплату. Но при всем желании не всегда получается задержаться на работе: могут возникнуть разные обстоятельства, да Вы и сами об этом прекрасно знаете. К тому же можно физически не успеть сделать все то, что Вы наметили для себя с утра, а отступить от задуманного не хочется. Не расстраивайтесь, у Вас есть выход: можно взять часть работы домой. Наверняка кто-то возразит: еще и домой работу брать! Дома и так дел по горло, да и просто хочется отдохнуть... Но в этом-то и заключаются плюсы дополнительной работы дома: Вы в любой момент можете сделать передышку и расслабиться, и никто Вас за это не осудит, ведь дома Вы сам себе хозяин (или хозяйка).

В самом деле, домашняя обстановка, пожалуй, самая комфортная. Правда, что и на работе возможно чувствовать себя почти как дома, но об этом речь пойдет дальше. К тому же, как уже упоминалось, начальник хочет видеть, прежде всего, положительный результат Вашей работы, а дома есть условия для продуктивного труда в хорошем темпе. Здесь имеются в виду удобство домашней обстановки, возможность чередовать труд и отдых в таком режиме, в каком Вам захочется.

Но внимательно подумайте, а есть ли у Вас дома специальные условия, необходимые для выполнения работы? Наверняка у Вас дома есть компьютер. Принтер и сканер при домашнем компьютере сейчас тоже не редкость. Но вот ксерокс или цветной принтер у Вас, скорее всего, вряд ли имеется. Отсюда вывод: берите домой только ту часть работы, которую сможете выполнить с помощью домашнего технического оснащения. Работу дома можно свести к составлению подробных планов на следующий рабочий день. Вообще обдумывание профессиональных проблем дома со свежей головой, да еще и наедине с собой, когда никто не мешает, очень эффективно. Особенно это важно для вопросов, требующих внимательнейшего размышления и скрупулезных подсчетов.

Стремление работать как можно лучше и плодотворнее похвально, но это не причина брать домой слишком много работы. Вы можете попасть в ловушку иллюзии, что дома Вы располагаете неограниченным количеством времени. Это не так! Когда Вы приходите с работы домой, на Вас наваливается куча больших и мелких дел. Они только так съедают Ваше и без того ограниченное время. А сидеть за работой до двух часов ночи - не лучший вариант, равно как и просидеть весь вечер, скажем, над отчетом, а потом прийти на работу в неглаженном костюме или в несвежей блузке. В первом случае вспомним о том, что измученные и выдохшиеся сотрудники никому не нужны, а втором - о важности аккуратного и ухоженного внешнего вида. И вообще, нет ничего хуже, чем обещать, а затем не сделать. Ваш начальник рассчитывает на то, что Вы выполните ту часть работы, которую взяли домой. А зачем Вам рисковать его расположением?

К тому же у всякой медали есть обратная сторона. Это здорово, что дома Вы в любое время можете оторваться от работы и отдохнуть. Но в этой ситуации иных стимулов возвращения к работе, кроме собственного желания, у Вас нет. Поэтому контролируйте свое время. Установите для себя предел, сказав себе: «Сейчас я передохну 5-10 минут, не больше, а потом снова начну». Не выходите за эти рамки. Помните народную мудрость: «Взялся за гуж - не говори, что не дюж»?

Сколько же времени нужно посвящать работе, взятой на дом? Конечно, это зависит от Вашей усидчивости, трудолюбия, производительности труда и семейных обстоятельств, но все же оптимальный вариант - час или полтора, максимум два, а в особых случаях два с половиной часа, но не более того. Посудите сами: допустим, Ваш рабочий день заканчивается в шесть, от получаса до часа уходят на дорогу до дома (хорошо, если не больше!), и в итоге сколько часов у Вас остается? Не очень-то и много, а вот успеть надо немало.

Как часто следует брать работу на дом? Это напрямую зависит от того, как часто Вы задерживаетесь на работе вечерами. То есть если Вы задержались на работе, не стоит еще и брать часть работы на дом, за исключением авральных ситуаций. Кстати, работая дополнительно, Вы в определенной степени предупреждаете их возникновение. Когда Ваши коллеги перед грядущей проверкой в срочном порядке подчищают скопившиеся хвосты, Вы спокойно продолжаете работать в выбранном Вами темпе. И разве это не замечательно?

Обязательно оставьте себе пару-тройку свободных вечеров в неделю. Возможно, Вы посещаете дополнительные образовательные курсы, автошколу, танц-классы, бассейн или спортзал. Конечно, нужно оставить время на общение с друзьями и близкими, у Вас может возникнуть желание сходить в театр и мало ли еще что. Разгружайте себя, если чувствуете, что Вы уже на пределе. А в том случае, когда Вы полны сил и энергии, а вечером заняться совершенно нечем, смело берите работу на дом.

Не забывайте также оставлять время и для самообразования. Самообразование - очень важная вещь, и о нем мы с Вами еще поговорим отдельно.

Если Вы регулярно берете работу на дом, Вам необходимо организовать себе рабочее место. Продумайте, где будет находиться Ваш стол. Желательно, чтобы это была отдельная комната, в которой никто не слушает радио и не смотрит телевизор в то время, когда Вы работаете. Ничто так не мешает сосредоточиться, как посторонние шумы, к тому же Вы можете сами отвлечься на телевизор.

Поддерживайте порядок на своем рабочем столе: тот факт, что Ваш начальник не возникнет позади Вас и не пронзит Вас укоризненным взглядом, еще не повод превращать свое рабочее место в помойку. К тому же порядок нужен, прежде всего, Вам для более эффективной работы.

В связи с этим хочется упомянуть следующий момент. Очень часто возникает соблазн поставить на стол аппетитно дымящуюся тарелку с ужином. Настоятельно советую воздержаться от него! Мало того, что совмещение работы и поглощения ужина плохо влияет на пищеварение, одно Ваше неловкое движение и - о ужас! - важные документы оказываются заляпанными куриным жиром, сливочным маслом, кетчупом... А мысли о том, как Вы будете объяснять этот факт начальству, бросают Вас в дрожь и вообще вызывают не самые приятные ощущения. Поэтому сначала поешьте, а потом принимайтесь за работу.

Обратите внимание на стул, на котором сидите. Опять-таки на работе Вы вынуждены пользоваться офисной мебелью, а вот дома всегда можете организовать для себя самое удобное кресло или стул.

Если у Вас есть такая возможность, не устраивайте свое домашнее рабочее место в комнате, где спите. Во-первых, Вы будете испытывать просто непреодолимое желание прилечь, а во-вторых, особенности нашего подсознания таковы, что во время работы Вы будете думать об отдыхе, а во время отдыха - о работе. Я понимаю, что многие из нас пока не являются счастливыми обладателями обширной жилплощади (но те, кто проделывают дополнительную работу сейчас, обязательно станут таковыми в будущем), поэтому отделите рабочую зону и зону отдыха друг от друга в пределах одной комнаты. Это можно легко сделать с помощью предметов интерьера.

Раз уж мы заговорили об интерьере, хочу добавить следующее: комната, в которой Вы работаете, не должна быть выдержана в мрачных или тусклых тонах, так как и первое, и второе одинаково угнетает и вызывает депрессию. А это, в свою очередь, значительно снижает, а то и сводит на нет Вашу трудоспособность. Следует избегать и преобладания в оформлении комнаты слишком ярких и кричащих цветов. Да, вначале они, особенно ярко-красный, затем оранжевые и насыщенные желтые тона, вызывают энтузиазм и повышают производительность труда, но потом быстро наступает переутомление, а вслед за ним - раздражительность и головная боль. Поэтому включите в интерьер лишь отдельные предметы или элементы этих цветов, а общий фон пусть будет выдержан в спокойных и естественных тонах. А вообще цветотерапия - это целая наука, причем очень интересная. Так что найдите ей практическое применение у себя дома.

Даже если Вы и не слышали об ароматерапии, то наверняка использовали ее основы в жизни, выбирая себе парфюм. Ни для кого не секрет, что правильно подобранные духи способны создать положительный настрой у человека. Дома Вы можете пойти еще дальше: создать себе приятную атмосферу с помощью различных ароматических средств, таких, как свечи, масла. Учтите, что различные ароматы по-разному влияют на человека. Если Вы хотите внутренне собраться, используете цитрусовые запахи, а расслабиться помогут теплые ароматы, например, жасмин или ваниль.

Итак, работая дома, Вы можете достичь не просто хороших, а очень хороших результатов, потому что именно здесь у Вас есть самая комфортная обстановка для Вашей деятельности. Преимущества дополнительной работы дома очевидны, так что остается только пожелать Вам успеха!

## **Работа в выходной**

На первый взгляд, название этой главы может показаться Вам совсем удручающим. Выходные на то и выходные, чтобы отдыхать, скажете Вы. С этим никто не спорит, но правильный подход к работе в выходные дни позволит Вам и хорошо отдохнуть, и в то же время хорошо поработать, а о преимуществах дополнительной работы мы с Вами уже говорили много раз, поэтому не будем повторяться.

Как же работа в выходные дни может положительно повлиять на отдых? Это, казалось бы, звучит парадоксально. Но давайте представим себе, как у многих людей проходят выходные, если они проводят их дома. В основном это сон до полудня, потом какие-то домашние дела, затем бездумный просмотр подряд всего того, что показывают по телевизору... Все, выходные пронеслись, и выясняется, что Вы не успели сделать много всего, что задумали, и виной этому неправильное планирование времени (или вообще отсутствие такого планирования). Давайте исправлять эти ошибки!

Во-первых, сон. Вообще, хронический недостаток сна для большинства людей очень актуальная проблема. И выходные видятся им как единственная возможность восполнить этот пробел. Да, это так, и в эти дни не только можно, но и нужно спать подольше. Но во всем хороша золотая середина, ведь многим наверняка знакомо чувство сонливости и разбитости после позднего подъема, хотя, казалось бы, должно быть наоборот. Кстати, а почему в выходные дни люди встают намного позже? Да потому что ложатся они намного позже, чем в будни. Поэтому-то после выходных войти в рабочий ритм этих самых будней крайне сложно. А вот если у Вас на выходные запланирована какая-либо трудовая деятельность, Вы, чтобы все успеть, поднимитесь пораньше. Отсюда вывод: не отступайте сильно от Вашего биологического расписания. Помните, в конце концов, о народной мудрости: «Кто рано встает, тому Бог подает».

Итак, Вы встали пораньше, и у Вас много времени как для отдыха, так и для работы. Но что еще отнимает много времени в выходные? Конечно же, телевизор. Обратите внимание: именно отнимает, потому что просмотр всех телепрограмм подряд не обогащает Вас духовно или

интеллектуально, не говоря уже о том, как непрерывное сидение перед телевизором вредит Вашему здоровью. Кто-то, возможно, возразит мне: зачем все эти умные слова? У меня выходной, и я расслабиться хочу! Но никто и не призывает Вас полностью отказаться от телевизора. Просто фильтруйте для себя передачи, выбирая те, что Вам действительно интересны. Не надо отдавать предпочтение только научно-популярным программам, ведь иногда гораздо полезнее посмотреть комедию или КВН. А те, кто стал рабом голубого экрана, вряд ли достигнут успехов в жизни.

Так что времени для работы в выходные у Вас много. Главное, не увлекаться, ведь главное, что Вам надо сделать в такие дни - это все-таки отдохнуть. К тому же и домашние дела дают о себе знать. Потом, у Вас может возникнуть ощущение, что времени очень много. Но мы с Вами уже обнаружили, что это ощущение обманчиво. Поэтому планируйте свое время в выходные. Сколько же времени в этом плане должно быть отведено на работу? На мой взгляд, от двух до четырех часов каждый день в выходные, не больше - остальное время пойдет на отдых и на домашние заботы. Может быть, Вы охвачены энтузиазмом, и эта цифра покажется Вам сильно заниженной. Если у Вас есть желание, работайте в выходные больше, но не переусердствуйте. Помните, что во всем надо знать свою меру.

Еще несколько практических советов, касающихся работы в выходной. Постарайтесь закончить работу в первой половине дня. Во-первых, это самое плодотворное время для умственной деятельности, а во-вторых, таким образом Вы освободите субботний или воскресный вечер, и с легким сердцем отправитесь отдыхать и развлекаться.

Рекомендуется также выполнять работу с перерывами: например, час поработали - сходите в магазин, или проведите уборку в комнате. Прогулка на свежем воздухе благоприятно повлияет на Вашу трудоспособность. К тому же всем известно, что умственный труд надо чередовать с физическим. Таким образом, подобные перерывы предупреждают переутомление. Только не отрывайтесь от работы каждые 20 минут, потому что так Вы и до вечера не сделаете то, что запланировали, ведь

чем чаще Вы прерываетесь, тем сложнее потом снова войти в рабочий ритм.

Важная работа, которую Вы обязательно должны выполнить на выходных - это очищение рабочего стола от ненужных Вам бумаг. Выкинув лишнее, разложите свои бумаги в порядке первой, второй и третьей важности. Бумаги четвертой и далее важности можно смело выбрасывать: если они попали в данную категорию, то значит, просто занимают лишнее место на Вашем столе. Не обходите вниманием и свой компьютер. Просмотрите свои документы, что нужно - скопируйте на диски для сохранности, а что нет - удалите. Диски тоже держите в порядке, всегда сразу подписывая, что именно на каждом находится. Почему-то некоторые откладывают это на потом, и в итоге не могут быстро найти необходимую информацию. Эти несложные действия в дальнейшем сэкономят Вам массу времени. А в будние дни, в общем-то, некогда этим заниматься.

Выше речь шла про работу в выходной дома. Но ведь можно в выходной день прийти и в свой офис, например, если Ваша работа такого свойства, что ее нельзя взять домой или для ее выполнения требуется офисное оборудование, которого у Вас дома нет. Разумеется, это надо обговорить с начальником, чтобы он дал Вам ключ от рабочего помещения или сказал охраннику, чтобы тот Вас впустил. Во время разговора Ваше лицо должно светиться энтузиазмом. К тому же у такой беседы есть огромный плюс: Ваш шеф увидит, что среди его подчиненных есть такой усердный и трудолюбивый сотрудник. Вполне вероятно, что под его началом больше нет таких золотых людей, и это только Вам на руку. Поверьте мне, он оценит Вашу здоровую инициативу по достоинству. Также поинтересуйтесь у начальника, какую именно работу Вам следует выполнить в первую очередь. Кстати, во время такой беседы у Вас появляется счастливая возможность легко и непринужденно толкнуть пару-тройку своих свежих идей, так что не теряйтесь!

Опять-таки советуем Вам закончить работу в офисе в первой половине дня по тем же причинам. Уходя, оставляйте свое рабочее место, а так же оборудование в том идеальном порядке, в каком они были до Ва-



шего прихода. Иначе Ваш начальник будет неприятно удивлен и вряд ли одобрит Вашу дальнейшую трудовую деятельность в выходные.

Даже находясь в офисе наедине с собой, не поддавайтесь соблазну брать вещи с рабочих мест своих коллег. Во-первых, это просто нехорошо, а во-вторых, вряд ли останется незамеченным, а Вам разве нужны конфликты с сослуживцами?

Как часто надо работать в выходные дни? Разумеется, это целиком и полностью зависит от Вашего желания и усидчивости, но все же советуем Вам работать (не важно где - дома или в офисе) не каждые выходные. За работой не забывайте и о себе, о своем здоровье и благополучии, иначе вскоре у Вас элементарно не останется сил на эту самую работу. Поэтому если у Вас пригласили на день рождения или вечеринку, или Вы собрались провести выходные на природе, не загружайте себя трудовой деятельностью.

Кстати, еще один нюанс работы в праздничные дни. После того, как Вы хорошо посидели в гостях, дайте себе какое-то время, чтобы отойти, и лишь потом приступайте к своим делам. С тяжелой головой Вы можете такое натворить, что Вашему начальнику и в страшном сне не присниться. К тому же рабочий процесс в таком состоянии протекает крайне тяжело и трудно.

В праздники у нас случается по несколько выходных дней подряд. В этом случае Вы можете поступить следующим образом. В один из дней поработайте интенсивнее, чем обычно (например, 5 или 6 часов), зато остальные оставьте полностью свободными.

Надо четко разделять работу и отдых. Брать ноутбук на пикник с друзьями неправильно, это время лучше провести в общении. К тому же вряд ли царящее вокруг оживление и праздничная атмосфера позволят Вам заострить внимание на решении профессиональных вопросов. А когда Вы едете на дачу или в деревню к родственникам «с официальным визитом», взять с собой материалы по работе, пожалуй, стоит, ведь нигде так плодотворно не работается, как на свежем воздухе. Да и проблема пресловутой деревенской скуки отпадает сама собой: Вы с пользой проведете время и вместе с тем прекрасно отдохнете.

Возможно, после того, как Вы прочитали эти главы, у Вас сложилось удручающее впечатление, что вся Ваша жизнь должна быть заполнена исключительно работой. Замечу, что трудоголизм так же плох, как и полное нежелание работать. Однако, чтобы достичь успеха, Вам придется хорошо потрудиться, возможно, намного больше, чем Вашим сослуживцам. Но именно поэтому все блага в жизни получают единицы, и у Вас есть все - ум, способности, трудолюбие - чтобы позже принадлежать к их числу. Проявив усердие сейчас, пока Вы энергичны и полны сил, Вы относительно легко достигнете процветания в дальнейшем. Вообще, дополнительная работа открывает Вам такие перспективы служебного роста, о которых Вы раньше не могли и мечтать. Помните, время и силы, затраченные на труд сверх нормы, окупаются сторицей!

### **Искусство брать отпуск**

Почему брать отпуск - это искусство? Действительно, казалось бы, что может быть проще? Выбрал удобное для себя время, написал заявление, начальник, в свою очередь, его подписал - и все, привет, Багамы (или другое не менее соблазнительное место)! Однако все это хорошо в теории, а вот практика... Рабочий ритм во многих организациях сейчас очень напряженный. Как же надо правильно уходить в отпуск?

Ни для кого не секрет, что лето - горячая пора отпусков, а значит, получить возможность отдохнуть именно в это время весьма проблематично, ведь у Вашего начальника возникает резонный вопрос: если все сотрудники уйдут в отпуск, то кто же тогда останется работать? Поэтому сразу хочу сказать: если обстоятельства Вам позволяют, не уходите в отпуск в этот период. К тому же Вашему руководителю этот факт не может не понравиться. Он решит, что Вы - ответственный сотрудник, который остается на рабочем месте, несмотря ни на что.

Но предположим, что Вам очень нужно уйти в отпуск в летнее время. Что можно посоветовать в такой ситуации? Конечно, надо постараться забить себе местечко в графике отпусков заранее. Если у Вас

есть возможность, найдите связь между тем местом, куда Вы собираетесь поехать отдохнуть, и Вашей трудовой деятельностью. (Разумеется, если Вы не планируете провести отпуск дома или на даче.) Подчеркните этот момент в разговоре с шефом. Вообще-то, такую взаимосвязь при желании можно обнаружить практически в каждом случае. Например, Вы собираетесь поехать, скажем, в Ярославль, а там, допустим, в это время проходят семинары по повышению квалификации в области Вашей специальности. Скажите начальнику, что между экскурсиями Вы обязательно туда заглянете. В любом крупном городе наверняка проводятся подобные семинары или существуют организации, конкурирующие с Вашей фирмой, так что не теряйтесь! Если Вы планируете отдохнуть за границей, делайте упор на языковую практику, ведь организации всегда нужны сотрудники, владеющие одним или несколькими иностранными языками. Одним словом, Ваш руководитель наверняка одобрит такую инициативу, что, в свою очередь, повысит Ваши шансы уйти в отпуск тогда, когда Вам хочется.

Что еще может увеличить Ваши шансы на успех в таком непростом деле, пусть даже Вы решили взять отпуск зимой или осенью? Впрочем, не стоит забывать, что даже в эти сезоны есть горячие периоды, например, бархатный сезон в сентябре или Новый год. Кстати, не расстраивайтесь, если все же не удалось взять отпуск весной или летом, ведь так приятно в холодное время поехать туда, где тепло, и погреться под жарким солнцем. Но вернемся к нашей проблеме. Существует простая закономерность: чем меньше рабочих часов Вы пропустили за последний год (пусть даже по болезни или по другим уважительным причинам - это абсолютно неважно), тем легче Вам будет получить отпуск. Да, безусловно, все мы имеем законное право на отдых, но для этого надо сначала добросовестно поработать.

А вообще, если Вы зарекомендовали себя как хорошего исполнительного работника и ценного специалиста, приготовьтесь к тому, что у Вас могут возникнуть осложнения с получением отпуска. В самом деле, в некотором роде Вы стали незаменимым в рабочем коллективе, и Вашему начальнику будет сложно без Вас обходиться. Все это хорошо, скаже-

те Вы, но отдохнуть-то хочется! Совет таков: не делайте ничего, как говорится, с наскока. Во-первых, найдите несколько резонных причин, по которым Вам надо уйти в отпуск именно в данный момент. Продумайте аргументы, способные убедить Вашего начальника. Выберите подходящий момент, чтобы подать заявление на отпуск. Здесь работают психологические моменты, поэтому учитывайте все, даже настроение Вашего начальника. Все советы, перечисленные выше, подходят и для того случая, когда Вам внезапно нужно уйти в отпуск по семейным обстоятельствам или иным причинам. Только никогда не пытайтесь воспользоваться добротой начальника и давить на жалость, потому что подобное поведение очень неприятно любому человеку, да и делу вряд ли поможет. К тому же не стоит забывать, что у Вас с начальником официально-деловые отношения, и Вы в них занимаете место подчиненного. Ваш шеф - не бессердечный монстр, и, скорее всего, если Ваши причины покажутся ему уважительными, а доводы - убедительными, он пойдет Вам навстречу. Не злоупотребляйте его пониманием и доверием. По возможности возьмите отпуск не в полном объеме, а ровно столько дней, сколько Вам потребуется для решения возникших проблем, чтобы потом как можно быстрее приступить к работе.

Прежде чем выбирать время для отпуска, ненавязчиво поинтересуйтесь у своих сослуживцев, кто из них и когда собирается в отпуск. Особенно обратите внимание на планы тех, кто выполняет схожие с Вашими обязанностями. Посудите сами, вряд ли Ваш начальник сразу отпустит всех, кто делает похожую работу. Если у Вас с коллегами хорошие отношения, попробуйте договориться с ними насчет времени взятия отпусков. Вы подмените их, а они - вас на время вашего отсутствия.

Обращаясь к руководителю с просьбой об отпуске, дайте ему понять, что работа от этого не пострадает и, конечно, сделайте все для этого. Все проекты, планы, отчеты придется сдать досрочно, всех клиентов предупредить о вашем отсутствии и передать им контакты человека, к которому можно будет обратиться. Составьте всем, кто будет вас подменять, подробнейшие инструкции. В первую очередь пропишите, где и как искать документы или рабочие файлы в компьютере, к кому обра-

щаться по разным вопросам, что может понадобиться каждому из клиентов. Таким образом вы облегчите им работу и застрахуете себя от неожиданных телефонных звонков в самый разгар отдыха.

Итак, Вы выбрали время и понесли на подпись заявление. Может случиться, что Ваш начальник попросит Вас не уходить в отпуск в данный момент, а повременить с отдыхом. В таком случае, если у Вас нет веских причин рваться в отпуск именно сейчас, уступите его просьбе. Он обязательно оценит понимающего и готового пойти навстречу сотрудника, для которого работа - превыше всего. К тому же, скажите себе, что подобного рода просьба показывает, что начальник считает Вас хорошим специалистом. А это не может не радовать, не так ли? В конечном счете нет большой разницы - сейчас или через месяц. В случае, когда для Вас есть весьма существенная разница, и Вы не можете ждать, обязательно мотивируйте свой отказ важными обстоятельствами.

В каких еще случаях стоит подождать с отпуском? Во-первых, это просто необходимо, когда в Вашей организации идут важные преобразования: кого-то повышают в должности, кого-то увольняют, меняется кадровый состав руководства, так как Ваше учреждение переходит в другие руки и т. п. Вы же не хотите вернуться к шапочному разбору? Нужно как можно скорее узнать нового начальника и зарекомендовать себя перед ним с лучшей стороны. А может быть, не сегодня-завтра у Вас появится возможность продвинуться по служебной лестнице. Сейчас все чаще и чаще подобные решения принимаются на конкурсной основе, и хорошо, если Вы будете проводить свой отпуск на даче, откуда можно быстро вернуться, а вот если намного дальше... Вообще, успешный человек должен всегда быть в курсе всего нового, а самый верный и вместе с тем простой способ достижения этой цели - находиться на месте событий.

Также нельзя уходить в отпуск, когда в Вашем учреждении внедряются новые технологии, осваиваются новые достижения. Только представьте себе: Вы возвращаетесь с отдыха и только начинаете овладевать новыми методами работы, тогда как Ваши коллеги уже ориентируются в них, как рыба в воде. Думаете, для Вас кто-то будет подробно

все повторять? Ошибаетесь! Конечно, на первых порах Вам помогут, но Ваши шансы на то, чтобы первым досконально разобраться во всех нововведениях, значительно снизятся.

Не стоит заговаривать с Вашим начальником об отпуске, если Вы много проболели в этом году. Всем понятно стремление поправить пошатнувшееся здоровье на отдыхе, однако мы уже говорили о том, что в конечном итоге причина Ваших пропусков работы не важна. К сожалению, здесь работает принцип «количество важнее качества». Поэтому, если Вы хотите продемонстрировать Вашему руководителю свое усердие и трудолюбие, с заявлением на отпуск придется подождать. Кстати, в этой ситуации все не так безнадежно, как кажется на первый взгляд: дальновидный руководитель всегда даст возможность отдохнуть уставшему сотруднику.

Кстати, о переутомлении. Допустим, Вы настолько ревностный сотрудник, что не понимаете, а зачем вообще придумали такую вещь, как отпуск? Ведь Вы спокойно живете без него последние два года? Безусловно, подобное трудолюбие заслуживает только похвалы, однако не забывайте о собственном здоровье! Работа без отдыха - это работа на износ. Все хорошо только в разумных пределах. Наверняка, Вы правильно поняли намек, скрытый в этих строчках, и завтра на стол Вашего начальника ляжет заявление на отпуск. А в том, что он его подпишет, можете даже не сомневаться!

### **На работе как дома**

Для того чтобы эффективно, успешно и быстро выполнять свою работу, необходимо чувствовать себя комфортно и удобно. Поэтому трижды правы те руководители, которые не жалеют сил и средств на оборудование рабочих помещений. Производительность труда напрямую зависит от его условий - это неопровержимый закон. А где человек чувствует себя максимально комфортно? Правильно, у себя дома. Знайте, в

Ваших силах приблизить свои рабочие условия к домашним. Как же это сделать?

Большую часть времени на работе мы проводим на своем рабочем месте. Подойдите к его обустройству творчески. Конечно, главное, на что Вам надо сделать упор, это на удобство, но не стоит забывать и об эстетической стороне вопроса. Ваше рабочее место должно Вам нравиться, тогда Ваш энтузиазм и трудоспособность повысятся.

В основном, рабочее место - это стол и компьютер. Даже если Вы - счастливый обладатель собственного кабинета, все равно подавляющую часть своего рабочего времени Вы проводите за компьютером. Но сейчас мне хотелось бы сказать о стуле или кресле, на котором Вы сидите. Это очень важно. Разумеется, нельзя принести в офис свой любимый стул или кресло. А вот мягкую удобную подушку на сиденье - вполне реально. Вы, наверное, обращали внимание, что у многих водителей на сиденье лежит специальный деревянный или пластиковый массажер. Если у вас тоже по преимуществу сидячая работа, обзаведитесь чем-нибудь подобным, тогда мышцы спины не будут уставать.

Следующее, на что надо обратить внимание, это Ваш рабочий стол. На нем должен быть просто идеальный порядок! Каждую вещь определите на отведенное строго для нее место, это сэкономит Вам много времени и избавит от раздражительности. Расставьте и разложите все вещи так, как Вам нравится. Кстати, на рабочем столе могут находиться не только предметы, непосредственно связанные с Вашей деятельностью. Вы можете принести из дома или специально приобрести пару-тройку милых вещиц, на которые Вам приятно будет посмотреть. Симпатичные Вам предметы помогут создать позитивный настрой, а заодно и уют. Разумеется, все хорошо в меру. Во-первых, у Вашего начальника вряд ли вызовет одобрение то, что Ваш стол завален мягкими игрушками, салфеточками и статуэтками, а во-вторых, все это будет уже не помогать, а мешать работать. Вообще, захламленное рабочее место - самый верный путь снизить, а то и свести на нет все положительные результаты своего труда.

Когда Вы много времени проводите за компьютером, Ваши глаза, да и весь организм в целом нуждаются в защите. Хорошо, если в Вашей организации на мониторах установлены защитные экраны. Если же этого нет, в Ваших силах исправить положение. Обзаведитесь парой кактусов и поставьте их рядом с монитором. Эти неприхотливые растения прекрасно поглощают вредные для здоровья излучения.

Что еще надо держать под рукой на рабочем месте? Во-первых, надо иметь удобную обувь. Даже если Вы - страстная поклонница туфель на шпильке, все равно держите под столом удобные шлепанцы или кроссовки. Будьте милосердными по отношению к своим ногам: хотя бы раз в день на 10-15 минут надевайте удобную обувь. Этим Вы защитите себя от ощущения тяжести и боли в ногах. Для этой же цели закиньте под стол теннисный мячик. Периодически снимайте обувь и катайте его сводом ступни. На этом месте масса нервных окончаний, и их стимуляция поможет быстро снять усталость. Во-вторых, поставьте на свой рабочий стол бутылку чистой негазированной воды: она освежает, снимая сонливость и опять-таки усталость, ведь причина этих неприятных вещей - обезвоживание организма. К тому же вовремя выпитый стакан воды спасет Вас от головной боли и избавит от чувства голода.

Вот и мы подошли к вопросу питания на работе. Этой проблеме надо уделить самое пристальное внимание. Быстрорастворимые супы и прочие подобные продукты - не самое лучшее решение. Булочки, плюшки и пирожки достаточно питательны, но не содержат достаточного количества витаминов и минералов. Мало того, что кондитерские изделия в больших количествах плохо сказываются на фигуре, все мучное и сладкое, особенно поглощенное Вами в первой половине дня, вызывает непреодолимую сонливость. Конечно, замечательно, если у Вас на работе есть специальное помещение, оборудованное под кухню. Но если такая роскошь Вам недоступна, лучшим выходом будет кафе или столовая рядом с Вашей организацией, где можно съесть полноценный горячий (подчеркиваю, горячий!) обед. Также сейчас полно служб по доставке ланчей и обедов прямо в офис. В конце концов, всегда можно принести



обед из дома и разогреть его в микроволновке. Это пусть и не самый удобный, зато бюджетный и проверенный вариант.

Несмотря на то, что Вы съели полноценный обед, у Вас наверняка периодически возникает желание перекусить. Как мы уже выяснили, булочки - не самый подходящий вариант, поэтому перекусывайте сухофруктами, орехами, крекерами или выпивайте йогурт - все эти продукты вкусны, полезны и заряжают энергией.

Почувствовав жажду, отдайте предпочтение натуральным сокам или травяным чаям. Мятный чай освежает, чай с ромашкой расслабляет, а женьшень заставляет мозги работать быстрее. Кофе и сладкая газированная вода гораздо хуже утоляют жажду, к тому же в конечном итоге они вызывают еще большее обезвоживание.

Труд надо чередовать с отдыхом, иначе Вы просто уснете на рабочем месте. Очень жаль, что сейчас в организациях не практикуется производственная гимнастика. Исправьте этот досадный просчет: проделывайте несложный комплекс упражнений прямо на своем рабочем месте, и это избавит Вас от затекания мышц шеи, плеч, спины. Кстати, Вы можете заразить своей здоровой инициативой Ваших коллег, и они наверняка будут Вам признательны.

Также помогает снять напряжение точечный массаж. Слегка надавите кончиками пальцев на область переносицы или на виски. Сделайте это упражнение 5-10 раз, и напряжение исчезнет. Хороший эффект дает массаж зон, расположенных за ушами.

Очень часто нужный настрой создает соответствующая музыка. Загрузите в компьютер музыку для разных целей - чтобы расслабиться или, наоборот, сосредоточиться. Только не забудьте про наушники: Ваш комфорт не должен вызывать дискомфорт у окружающих.

А что делать, если после отдыха Вы никак не можете вновь включиться в рабочий ритм?

Помимо музыки, существуют и другие нехитрые, но эффективные приемы. Например, сконцентрируйте взгляд на каком-нибудь ярком предмете. Если в Вашем рабочем помещении нет ничего подобного, обязательно восполните этот пробел, например, принесите ярко-

красный карандаш или чашку. Красить ногти ярко-красным лаком не стоит - мы с Вами уже говорили об этом в первой главе. Кстати, о карандашах. Возьмите чистый лист бумаги и бесцельно порисуйте на нем абстрактные узоры. Эти действия гарантированно помогут Вам сосредоточиться.

О порядке на рабочем столе уже говорилось, однако нужно добавить еще кое-что: освободите свой стол от всех бумаг, кроме тех, что имеют прямое отношение к проблеме, которую Вы решаете в данный момент. Это относится и к компьютеру: сверните, а лучше закройте пасьянс и выйдите из чата.

Итак, Вы устроились на своем рабочем месте с максимальным комфортом. Но на Вас не может не влиять общая атмосфера в помещении. Всем живым организмам необходим свежий воздух, и Вы в этом смысле не исключение. Являясь натуральным антидепрессантом, он усиливает циркуляцию крови в мозге, снимает стресс и помогает думать. Поэтому проветривайте офис. Заведите комнатные растения, они красивы и насыщают воздух кислородом.

На работе может случиться всякое, поэтому позаботьтесь об аптечке. Конечно, вы можете принести все необходимые лекарства и сложить их к себе в стол, но лучше будет организовать коллективную аптечку. Каков ее минимальный набор? Безусловно, это средства от головной боли, вообще обезболивающие препараты, валидол, но-шпа, средства против пониженного и повышенного давления, жаропонижающие препараты, противоаллергические средства, антисептики, йод или зеленка, бинт, вата, лейкопластырь (обычный и бактерицидный), пинцет, чтобы вытащить занозу, кровоостанавливающий карандаш. Хорошо бы включить в этот список мягкие успокаивающие средства вроде валерьянки и глазные капли, снимающие раздражение. Следите за содержимым аптечки, чтобы не обнаружить отсутствие того или иного лекарства в тот момент, когда это средство необходимо.

Обязательно имейте под рукой нитки, иголку, ножницы - мало ли что может случиться. А Вы сумеете быстро все поправить. Не надо приносить целый швейный набор, достаточно ниток, скажем, трех цветов

- черного, белого и нейтрального - серого или бежевого. А вот иголки легко теряются, поэтому лучше иметь несколько штук.

Мыло, полотенца, салфетки - это такие вещи, которые всегда должны быть на месте. За этим тоже надо следить. Вообще неплохо распределить обязанности: пусть кто-то отвечает за комнатные цветы, кто-то - за содержимое аптечки, а кто-то - за проветривание офиса. Такое распределение ответственности наверняка сплотит Ваш коллектив и позволит создать в офисе не только почти домашний уют, но и доброжелательную атмосферу!

### **Боремся с опозданиями**

По статистике, до 60 % людей регулярно опаздывают на работу. Разумеется, и сверхпунктуальный человек может опоздать по независящим от него причинам. Их список настолько широк, что не будем тратить Ваше драгоценное время и перечислять их. Но вряд ли ваш начальник поверит в постоянно ломающиеся замки, прорвавшиеся трубы, аварии на дорогах и т. д., и т. п. Кстати, опоздания - самое верное средство испортить впечатление о себе в глазах руководства. Непунктуальные сотрудники никому не нужны. Т. е. лучше все-таки не опаздывать. Истина, казалось бы, прописная, только как воплотить ее в жизнь? Ведь все опаздывающие после очередного замечания и прочих неприятных моментов, связанных с опозданием, наверняка клянутся себе, что это было в последний раз, и все же... Как же бороться с опозданиями?

Что такое опоздание? Во-первых, это отсутствие самодисциплины. Во-вторых, это не умение распределять свое время. Можно быть уверенным: если человек постоянно опаздывает на работу, то и в других сферах жизни он мало что успевает. Если это относится к Вам, не расстраивайтесь: управлению временем можно научиться.

Каковы же основы тайм-мониторинга? Начнем с простого. В сутках 24 часа. Из них 6, а лучше 8 часов мы должны тратить на сон. Сразу хочу сказать: не стоит отнимать и без того драгоценное время у сна, так

как в этом случае Вы просто выдохнетесь и Вас уже ни на что не хватит. Не надо быть великим математиком, чтобы подсчитать, сколько часов в день отводится для активной деятельности. Совершенно верно, 16. И Ваша задача как можно эффективней распределить эти часы.

Не думайте, что в планировании нуждается только Ваше утреннее время. Да, в основном все работают с утра, но ведь нельзя опаздывать, скажем, и на деловые встречи, которые могут быть и в середине дня. А знакома ли Вам ситуация, когда в обеденный перерыв Вы уходите по делам, а возвращаетесь намного позже, чем это предусмотрено Вашим рабочим расписанием? Так что планируйте весь свой день.

Но, так или иначе, Ваш день начинается с утра. Во сколько же именно его следует начать, чтобы прийти на работу вовремя? Рассчитайте свои утренние часы буквально по минутам. Вы и без меня прекрасно знаете, сколько времени Вам нужно на завтрак, а сколько на прическу. Экономить время поможет замечательное правило: все, что возможно, сделайте с вечера. Например, с вечера приготовьте ту одежду, в которой собрались на работу. Этот простой прием застрахует Вас от таких неприятных неожиданностей, как незамеченное накануне пятно на свитере, неглаженные брюки и т. п. Соберите с вечера все необходимые документы.

Правило второе: поднимайтесь с постели в тот момент, когда зазвонит будильник, и это уже вопрос самодисциплины. Исключите гуманные мысли вроде «еще чуточку полежу»! Это очень коварная ловушка. В итоге Вы спите еще энное количество таких драгоценных минут, потом, как сумасшедший, вскакиваете с постели, жертвуете завтраком, макияжем или прогулкой с собакой... Все это плохо, а последнее хуже всего, ведь Ваш питомец ни в чем не виноват, а особенно в том, что ему достался такой вот неорганизованный хозяин. А если Вам еще вести ребенка в школу или в детский сад, утро превращается в кошмар! Мало того, что Ваш день начался со стресса, самое печальное, что все эти утренние жертвы совсем не гарантируют прихода на работу вовремя. В лучшем случае Вы, запыхавшись, влетите в офис в последнюю минуту. Ваш рабочий день пойдет насмарку, а разве Вам это надо?

Кстати, чтобы вовремя встать с утра, надо вовремя лечь с вечера. Не отступайте от намеченного плана: если Вам, чтобы хорошо выспаться, надо лечь в одиннадцать вечера, не отвлекайтесь на интересный фильм или еще какие-нибудь дела.

Но бывает, что человек ложится спать вовремя, а проснуться по утрам все равно сложно. В чем тут дело? Возможно, Ваш организм просто истощен и нуждается в помощи. Особенно это актуально в осеннее и зимнее время. Поддержите себя витаминами и пищевыми добавками, тогда у Вас будет достаточно энергии. К сожалению, у многих из нас есть проблемы со сном. Какие можно дать советы? Для полноценного отдыха необходим свежий воздух, поэтому проветривайте свою спальню. Кому-то поможет быстрее уснуть теплый душ. Если, несмотря на все эти меры, бессонница все равно остается Вашей подругой, попробуйте попить успокаивающие травяные чаи. Не принимайте сильнодействующих снотворных: во-первых, они помогают лишь первое время, во-вторых, к ним развивается привыкание. И вообще, такие лекарства можно принимать только по назначению врача.

Правило третье: всегда кладите вещи на свое место, тогда их легко будет отыскать, что сэкономит Вам массу времени, причем не только по утрам.

И еще один совет: оставляйте в резерве хотя бы 10 или 15 минут, поскольку всегда могут возникнуть непредвиденные обстоятельства, например, стрелка на колготках, сломанный ноготь, забытый отчет и много чего другого, причем не только у милых дам. Но самый больной вопрос связан с общественным транспортом, на котором нам всем приходится ездить. Его работа, к сожалению, оставляет желать лучшего. Даже если у Вас есть машина - собственная или служебная, в данном случае неважно - Вы не застрахованы от пробок на дорогах.

Кстати, о забывчивости. Чтобы не возвращаться домой за забытыми вещами, составьте список того, что Вам необходимо и повесьте его, например, около зеркала в прихожей. Выходя из дома, киньте на него беглый взгляд, и даже если Вы что-то забыли, то не потеряете много времени. Итак, Вы вовремя пришли на работу, и это замечательно. Вы

вошли в офис вовремя с гордо поднятой головой, а не виновато прошмыгнули в дверь. Но в течение рабочего дня у Вас масса дел, и опять-таки надо все успеть вовремя. Поэтому и здесь без планирования не обойтись. Наметьте себе, что Вам нужно сделать, скажем, до обеденного перерыва. Очень сильно съедают Ваше время пустые разговоры, слишком частые чаепития и перекуры. Да, иногда очень хочется дать себе поблажку и отвлечься, не потому что Вы действительно устали, а потому что попросту не хочется работать. Пересильте себя, даже несмотря на то, что Ваши коллеги уже «расслабляются». Зато, когда Ваш начальник зайдет с проверкой, он будет приятно удивлен тем, что у Вас все уже готово.

Нельзя опаздывать на совещания. Представьте себе: Вы взяли слово, сосредоточились, настроили себя на публичное выступление, которое само по себе является делом нелегким, и тут вдруг распахивается дверь, и в комнату залетает кто-нибудь из Ваших сослуживцев. Все мы так устроены, что Вы не можете не отвлечься на его появление, равно как и другие участники совещания. Итог печален: внимание аудитории утеряно, а Вас сбили с мысли. А теперь представьте, что в таком положении оказался Ваш коллега или начальник, а Вы - виновник создавшейся неприятной ситуации. Можно ли после такого рассчитывать на расположение начальства или на доброжелательное отношение со стороны сослуживца? Конечно же, нет. Поэтому приходите на такие мероприятия вовремя, а еще лучше - заранее.

Ни в коем случае нельзя опаздывать на деловые встречи, потому что своим опозданием Вы демонстрируете неуважение к Вашему партнеру. Вы, конечно, возразите мне, что у Вас этого и в мыслях не было! Тем не менее, любой человек именно так реагирует на опоздания другого. Эта встреча, скорее всего, будет обречена на провал. У человека, с которым Вы должны были встретиться в полдень, а на деле пришли в 20 минут первого, уже имеется негатив по отношению к Вам, и этот негатив, хочу заметить, полностью обоснован.

По этой же причине Вы не можете позволить себе опоздать на деловые переговоры. Своим опозданием Вы заранее повысите шансы на

отрицательный результат и понизите свою репутацию в глазах руководства.

У всех нас возникают ситуации, когда просто необходимо уйти с работы по своим делам в разгар рабочего дня. Если это отлучка на 2-3 часа и Вы планируете на работу вернуться, то это надо сделать как можно раньше. Ваш начальник и так пошел Вам навстречу, так что оправдайте его доверие. Цените такого мудрого руководителя и не злоупотребляйте его хорошим отношением: отпрашивайтесь с работы как можно реже и в тех случаях, когда это действительно нужно. Чтобы все успеть, напишите себе список дел и прикиньте, сколько времени потребует каждое из них. Расположите дела в порядке их важности и актуальности, оставив наименее важные на конец. Не забывайте оставить в запасе хотя бы пять-десять минут. И помните: лучше не выполнить часть запланированных Вами дел, но вернуться на работу во столько, во сколько Вы обещали. В конце концов, своими проблемами можно заняться и потом, а вот репутация в глазах начальства - вещь, которой нельзя рисковать.

Обеденный перерыв - не самое подходящее время для решения своих проблем. Мало того, что в этом случае Вы лишаете себя полноценного обеда и заслуженной передышки в работе, Вы рискуете вернуться на работу с опозданием. И не думайте, что если Вы уйдете на перерыв пораньше, этого никто не заметит. Может быть, подобное и сойдет Вам с рук пару раз, но не более. А нарушать принятые на работе правила не стоит ни в коем случае. Почему? Читайте об этом в следующей главе.

### **Рабочие правила превыше всего**

Внутренний трудовой распорядок Вашей организации - это незыблемый свод правил, отступать от которого нельзя ни при каких обстоятельствах. Возможно, на первый взгляд, эта фраза покажется Вам до комичного серьезной, но не стоит сомневаться в ее правоте. Ведь, казалось бы, самые незначительные нарушения трудового распорядка могут привести к весьма плачевным результатам.

Прежде всего, Вы должны четко следовать своему рабочему расписанию. Частично этот вопрос уже затрагивался. То, что на работу нужно приходить вовремя, а лучше чуть раньше, не подлежит сомнению. А вот уходить с работы раньше не следует ни в коем случае. Думаете, этого никто не заметит? Ошибаетесь! Если уж Вам надо уйти раньше по очень уважительной причине, поставьте в известность своего начальника, а не ведите себя как школьник, сбегающий с последнего урока. Каждому из нас хочется зарекомендовать себя как ответственного работника. И самый простой путь для достижения этой цели - соблюдение рабочего расписания. Тем не менее, многим почему-то очень сложно идти таким простым путем. Скорее всего, причина кроется в отсутствии самодисциплины. Не уподобляйтесь остальным! Относитесь к внутреннему трудовому распорядку серьезно, и Ваше руководство это оценит, ведь, когда бы Вы ему ни понадобились, Вас всегда можно найти на рабочем месте.

О дресс-коде - актуальном для Вашей организации стиле одежды - мы уже говорили, также как и об аккуратном внешнем виде. Обязательно соблюдайте эти правила, хотя бы потому что нет аргументов, способных оправдать отступление от них.

А на самом деле, четкое следование рабочему расписанию и дресс-коду - это показатель уважения и доверия к учреждению, в котором Вы трудитесь. К тому же, наплевательское отношение к рабочим правилам Ваш шеф может запросто расценить как нежелание работать в данном месте. Действительно, если Вы приходите на работу когда захотите и в чем захотите, скорее всего, Вы эту работу не цените, Вам она не нужна, а разве Вы этого добиваетесь?

Рабочие правила также регламентируют объем работы, которую Вам необходимо выполнять. Как мы с Вами уже говорили, делать что-либо сверх нормы не только можно, но и нужно, а вот делать меньше того, что вменено Вам в обязанность нельзя ни в коем случае: Вас просто уволят. Конечно, Вы можете сказать начальнику, что потом восполните свои пробелы, но такой номер пройдет максимум 1-2 раза. А после руководство уже будет смотреть на Вас подозрительно. Между тем невыполненная



в свой срок работа имеет неприятное свойство нарастать как снежный ком, и справиться с этой лавиной дел становится малореально. Так что выполняйте свою работу в полном объеме и к необходимому сроку - это одно из основных рабочих правил.

Все мы общаемся в коллективе. На работе наше общение можно разделить на 3 части: с вышестоящими людьми, т. е. с руководством, с коллегами и с теми, кто по служебному положению ниже нас. Общее правило эффективного общения - это вежливость. Следите не только за тем, что Вы говорите, но и затем, как Вы произносите те или иные слова. Ваша интонация должна быть доброжелательной, голос - ровным и спокойным. При этом сохраняйте дружелюбное выражение на лице.

Самое главное - Вы должны быть одинаково вежливыми как с начальником, так и с Вашими подчиненными. Нет ничего хуже, чем сюсюкать с шефом, а потом огрызаться на окружающих. Это не вызовет ничего, кроме негатива в Ваш адрес.

Общение бывает официальное и неофициальное. В каждом коллективе существует свой стиль общения. Если в организации обстановка благоприятная, то скорее всего, это будет демократичное общение. Но во всем нужно знать меру. Понятно, что вопроса, как именно общаться с руководителем, не возникает: это должен быть официальный стиль. Да, у многих есть желание держаться с руководителем запанибрата. Но здесь Вы должны чутко улавливать сигналы со стороны начальника: продвигайтесь в вашем с ним общении настолько далеко, насколько Ваш руководитель это позволит. Избегайте фамильярности: она может неправильно испортить мнение о Вас в глазах начальства.

Не надо думать, что с коллегами Вы можете позволить себе все. Мнение, что быстрый переход грани между официальным и неофициальным общением среди равных по служебному положению людей способствует сближению и возникновению доверия, ошибочно. Напротив, результаты такой политики будут прямо противоположными. Люди в большинстве своем не терпят посягательств на свое личное пространство. Они начинают защищать его, и в итоге просто замыкаются в себе. Но, между тем, надо стараться до известной степени сблизиться с сослуживцами:

это поможет установлению доброжелательных отношений, а это делает выполнение работы более эффективной. Опять-таки здесь не надо забывать о нашем правиле: двигайтесь настолько далеко, насколько Вам это позволят.

На сплочение коллектива рассчитаны и корпоративные мероприятия. Они могут быть любого масштаба: вечеринки, приуроченные к праздничным дням, поездки на природу или на турбазы; крупные организации часто устраивают совместные круизы и т. п. Никогда не отказывайтесь от участия в них! Во-первых, это действительно хорошая возможность сблизиться с коллегами, а во-вторых, руководство может истолковать Ваше нежелание участвовать в них не в Вашу пользу.

На корпоративной вечеринке, естественно, обстановка будет гораздо более неофициальной, чем в рабочие будни. Но рабочие правила действуют и здесь, ведь Вы же не среди своих друзей-приятелей, Вас окружают руководство и сослуживцы. Так что корпоративная вечеринка - еще не повод отпускать тормоза. Будьте готовы к тому, что начальник наблюдает за Вами так же внимательно, как и в рабочее время. Поэтому первый и главный совет - не пейте слишком много. То, что на корпоративных мероприятиях присутствует алкоголь, еще не значит, что можно им злоупотреблять. Вы наверняка знаете свою норму, так что придерживайтесь ее. Но, даже если Ваша норма - литр водки и при этом «ни в одном глазу», помните, что общепринятая норма - это один фужер вина или шампанского (именно «или», а не «и»), а более крепкие напитки вообще не приветствуются. В идеале Вы должны провести свой вечер в обществе одного легкого коктейля, ведь пьющие сотрудники никому не нужны. Вы можете возразить, что не выпиваете регулярно, а просто решили расслабиться, благо повод к этому имеется. Все это, конечно, верно, но откуда это известно Вашему шефу? Кстати, я и не говорю о том, что являться на работу даже с запахом спиртного категорически воспрещается, так как ни в одной организации нет такого рабочего правила, которое бы это разрешало. Даже если Вы на выходных расслабились, любыми средствами устраните запах перегара.

Вернемся к проблеме фамиллярности. Допустим, Вы этим не страдаете, а вот некоторые Ваши коллеги... Отражайте их атаки тактично, но твердо. Установите границы дозволенного: только Вам решать, насколько близко подпускать к себе того или иного сослуживца. Так же это касается разделения вещей на личное и общее. Такое разделение должно быть четким и строгим. Никогда не залезайте на чужую территорию и не позволяйте вторгаться на свою. Не берите ничего без спроса со стола своего сослуживца, даже если этот предмет срочно нужен Вам для работы. Сначала попросите разрешения. То же касается и окружающих. Когда Вы видите, что Ваш коллега берет Ваши личные вещи, пресекайте это немедленно, иначе Вам просто сядут на шею. Впрочем, я надеюсь, что люди в Вашей организации собрались воспитанные.

Кому незнакома ситуация, когда конкретный человек в коллективе вызывает у Вас ничем не объяснимую неприязнь? А Вам надо постоянно с ним общаться по работе. Как себя вести? Если эта неприязнь не имеет под собой каких-либо основательных причин, выход один: переборите себя. Подумайте о том, что Вы, возможно, тоже кому-то не по душе. Но это работа, и правила здесь строгие. Постарайтесь разглядеть в неприятном на первый взгляд коллеге позитивные качества. Не забывайте о главных принципах делового общения - вежливости и терпимости.

А вот если Ваши претензии к сослуживцу справедливы, то между вами назревает конфликт. Последнее дело в этой ситуации - обращаться за его разрешением к начальству.

Человеческая психика устроена таким образом, что даже если Вы правы, у Вашего начальника на подсознательном уровне отложится, что Вы - человек конфликтный, а Вам это надо? Поэтому, если случай не из ряда вон, пытайтесь решить возникшую проблему своими силами.

Наше общение протекает не только вживую, но и по телефону. Больной вопрос в любой организации - это личные разговоры по служебным телефонам, затягивающиеся на энное количество времени. Станьте в этом смысле приятным исключением! Помните, что личный разговор должен длиться не более одной минуты и случаться не чаще 2-3 раз за рабочий день. Вот так незаметно мы с Вами и подошли, пожалуй, к глав-

ному рабочему правилу: на работе надо заниматься только работой и ничем иным. Следуйте ему, и тогда успех Вам гарантирован.

### **Можно ли вкладывать собственные деньги?**

Наверное, всем известно, что вложение денег куда бы то ни было требует осторожности. Прежде чем вкладывать собственные средства, необходимо хорошо подумать и все просчитать. Это относится и к вложению денег на работе.

Должно быть, многие удивятся и спросят, а зачем вкладывать свои финансы в организацию, в которой они трудятся? Ведь на работу-то ходят именно затем, чтобы эти самые деньги получать! Все это, конечно, верно, но, надеюсь, прочитав предыдущие главы, Вы уже поняли: чтобы получить что-либо в дальнейшем, надо вложить сейчас. Никто и не требует от Вас опустошать свои карманы, но разумное вложение денег на рабочем месте окупается сторицей.

Итак, куда же именно можно вкладывать свои средства? Хорошим объектом для таких вложений являются разнообразные канцелярские товары, необходимые Вам в офисе. Почти во всех организациях такого рода вещи приобретаются заранее и с расчетом на всех сотрудников. Но если у Вас закончилась паста в ручке, не стоит бежать к начальнику (или к тому человеку, который всем этим заведует) и требовать у него пять рублей. Ни для кого не секрет, что мелочных людей не любит никто. Гораздо лучше, если Вы купите ручку сами. Вообще, траты, связанные с работой, на самом деле не так уж и велики, ведь необязательно делать широкий жест и приобретать ручки, карандаши и маркеры на весь офис. Также Вас не разорят скрепки для степлера, скотч, файлики и т. п. А может быть, Ваша организация приобретает исключительно зеленые маркеры, тогда как Вам нравится работать розовыми? Не скупитесь, ведь комфортные условия выполнения работы - один из главных факторов ее продуктивности. Постарайтесь обеспечить для себя канцтовары по возможности самого лучшего качества, потому что ничего так ни

раздражает, как серая шероховатая бумага, потекшая ручка или тупые ножницы. В конце концов, любите и уважайте себя.

То же самое касается и дискет. Как правило, их выдают сотрудникам, но если на Вашем рабочем столе в настоящий момент и нет ни одной свободной дискеты, не сидите и не ждите, пока Вам ее принесут. Пусть она даже и не понадобится Вам в течение рабочего дня, все равно эта такая вещь, которая всегда должна быть под рукой, хотя бы для того, чтобы скинуть на нее необходимые материалы для работы дома. До бесконечности эксплуатировать одну и ту же дискету не советую: вдруг в нужное время компьютер элементарно ее не прочтает, а Вам это надо?

Но Вы можете столкнуться и с необходимостью более масштабных трат. Допустим, у Вас в офисе в разгаре рабочего дня закончились чернила или бумага для принтера. Начальника на месте нет, а Вам надо срочно распечатать важные документы. Вывод напрашивается сам собой: проявите сознательность, не допустив торможения трудовой деятельности, и сходите за необходимым в данной ситуации товаром. Да, безусловно, бумага для принтера стоит недешево, а чернила - и того дороже, но одобрение Вашего благородного поступка руководством - вещь бесценная. А то, что Ваши оперативные действия заметят, не подлежит сомнению, а даже если не заметят в этот раз, то обязательно подметят в следующий. Только не забывайте о золотом правиле «много делать и мало просить». Не выставляйте напоказ перед начальником Ваше бескорыстие - это сведет на нет весь ожидаемый эффект. Также не делайте намеков своему шефу насчет возврата денег, это совсем испортит его впечатление от Вашего благородного поступка. К тому же, как показывает практика, деньги в 99,9 % таких случаев к Вам вернутся. Маленький практический совет: всегда имейте в кошельке определенную сумму денег для такого рода непредвиденных расходов.

Также, на мой взгляд, вполне допустимо из своего кошелька оплатить услуги по срочному ремонту, скажем, ксерокса, ведь этим Вы не допустите приостановки работы у себя в офисе, к тому же ксероксы ломаются далеко не каждый день.

Что еще можно смело приобретать на работу? Например, это может быть Интернет-карта, если сеть нужна Вам для Вашей деятельности. В основном, организация заранее оплачивает безлимитный доступ в Интернет, что, кстати, позволяет сотрудникам использовать его не только для работы, но мало ли что может случиться...

Какие еще пункты расходов у Вас возникают? Уже давно все деловые люди перешли на мобильное общение. Действительно, Вы можете понадобиться начальнику, коллегам, деловым партнерам в любой момент, даже когда Вас нет на рабочем месте. В свою очередь и у Вас может возникнуть необходимость в консультации, в совете. Сотовая связь - одно из величайших изобретений человечества, наверное, поэтому она и стоит приличных денег. Часто организации выдают своим сотрудникам для служебных разговоров sim-карты с номерами, подключенные на безлимитные тарифы. Но будьте готовы к тому, что Вам придется обговаривать те или иные вопросы, связанные со службой, и по своему личному мобильному телефону. Ни в коем случае не старайтесь закончить разговор быстрее, чем это хочет сделать Ваш собеседник, и, разумеется, не выражайте недовольство по поводу того, что разговариваете в данный момент за свои собственные деньги - это грубейшее отступление от всех этикетных норм. И последнее, что хочется сказать в связи с общением по сотовому телефону. Набирать номер и затем сбрасывать, ожидая, что Вам перезвонят, допустимо лишь в тех крайних случаях, когда у Вас действительно нет денег на телефоне, и нет возможности пополнить счет. Если Вы постоянно будете это делать, желая сэкономить, окружающим это надоест, и в один прекрасный момент Вам просто не перезвонят. По закону подлости такое произойдет именно тогда, когда Вам будет необходим данный разговор, а средств на счету останется в обрез, только чтобы дозвониться. Так что не испытывайте судьбу, а также терпение окружающих Вас людей. А вообще, деловой и успешный человек всегда должен быть на связи, поэтому позаботьтесь о том, чтобы Вы всегда могли позвонить и до Вас всегда могли дозвониться.

Часто по работе нам приходится ездить. Имеются в виду не командировки, а передвижение по городу в течение рабочего дня. А про-

езд, как известно, стоит денег. И если Вам необходимо попасть за день в несколько разных мест, прокатать Вы можете прилично. Но это необходимые расходы, чтобы всегда оказываться в нужном месте и в нужное время. Вполне вероятно, что частично или полностью эти затраты будут Вам возмещены. Другая ситуация - когда в Вашем распоряжении служебная машина. Как правило, в этом случае Вам (или шоферу организации, который Вас возит) выдают талоны на бензин. Опять-таки, если того требуют обстоятельства, не скупитесь и заправьте машину своего кармана. Не думайте о том, возвратятся ли Вам эти деньги или нет, а том, как хорошо, что Вы везде сегодня успеете.

Если Вы ездите по служебным делам на личной автомашине, тем более следите за состоянием своего бензобака. Отговорки вроде «бензин кончается, значит, туда-то и туда-то не поеду», не должны даже приходиться к Вам в голову. Только подумайте, можно ли зарекомендовать себя в глазах руководства как исполнительного сотрудника, если не выполнять всех данных Вам поручений? И, конечно же, не нойте перед начальником по поводу того, сколько денег у Вас ежедневно уходит на бензин.

Следующий пункт расходов, связанных с работой, кому-то может показаться совсем необязательным, а кому-то - даже ненужным. Речь идет о подарках коллегам и начальнику. Разумеется, каждый решает для себя, делать такие подарки или нет, но я советую все же делать. Эти подарки не должны быть дорогими, ведь их смысл - показать проявление внимания, так что они не будут серьезным ударом по Вашему кошельку. Но сразу хочу оговориться: это не должен быть откровенный ширпотреб. В таком случае лучше вообще не делать никаких подарков. Вы спросите: что же тогда приобретать в качестве подарка для коллег? Вариантов тут великое множество, и все зависит от Вашей фантазии. Это может быть скромный букетик цветов на Восьмое марта, хорошая шоколадка или коробка недорогих конфет на Новый год, интересная книга, журнал или фотоальбом на день рождения. Вообще, цветы, конфеты, книги - это уникальные подарки на любой повод. Если Вы точно знаете, что Вашему сослуживцу (или сослуживице) необходима конкретная вещь, которую

Вы можете приобрести без ущерба для себя, считайте, что удачный подарок у Вас уже есть. Коллеги всегда будут тронуты такого рода вниманием. Вообще, выбор подарка должен показать, что Вам известны интересы человека, небезразличны его проблемы. Только не пытайтесь покупать чье-то расположение дорогими подарками: это не приведет ни к чему хорошему. К тому же Вы поставите человека в затруднительное положение. Обязательная составляющая каждого такого подарка - это открытка, на которой Вы напишите теплые слова и пожелания. В конце концов, шоколад съедят, цветы завянут, а вот открытка останется на память.

Подарки начальнику - дело более тонкое. Вы можете вручить шефу подарок лично от себя, и он, безусловно, будет польщен таким проявлением внимания с Вашей стороны. Также допустимо сделать руководителю подарок от всех его подчиненных или от части рабочего коллектива. В этом случае свои преимущества: появляется возможность приобрести действительно стоящую вещь, покупку которой Вы не осилите в одиночку. Итак, выбор за Вами, только не забывайте, что для успешной работы и сотрудничества нет ничего дороже хороших человеческих отношений!

## **Самообучение**

Довольно большую часть своей сознательной жизни мы учимся. Сначала 10 лет в школе, потом - 5 лет в университете, а у некоторых из нас за плечами аспирантура. Плюс разнообразные дополнительные курсы, секции, кружки... Впрочем, кто-то останавливается и на 9 классах. Так или иначе, многие из нас, окончив учебное заведение или те же курсы, считают, что на этом оканчивается и их образование. (Впрочем, если Вы держите в руках эту книгу, то к таковым точно не относитесь.) А зря! Ведь новых знаний никогда не может быть слишком много. Один из основных секретов успеха - это постоянное самообучение. В арсенале успешного человека нет такого понятия, как ненужная информация. К тому



же, есть некоторые области знаний, которые необходимы всем, независимо от выбранной Вами специальности. Например, это психология, юриспруденция, экономика. А знание иностранных языков... Таким образом, в области самообучения у Вас просто необозримое поле деятельности. Так с чего же начать? И как все успеть? Об этом я и хочу сейчас Вам рассказать.

Главное правило - полюбите учиться! Это совсем несложно, Ведь всем людям, в принципе, свойственна тяга к новому. К тому же, чем больше Вы знаете, тем больше сможете добиться в жизни в общем и на работе в частности. Настройте себя на обучение.

Конечно, очень неплохо иметь дополнительное юридическое и (или) экономическое образование. Но возможности для его получения есть, к сожалению, не у всех. Но все, в том числе и Вы можете расширить свою домашнюю библиотеку за счет трудового кодекса, например, и вообще литературы на эту тему. Основные законы знать нужно всем. Хорошо также четко представлять себе свои права и обязанности. Может, Вам покажется, что я сейчас говорю элементарные и всем понятные вещи. Однако практика показывает, что многие люди неграмотны в юридическом и экономическом отношении, и это не лучшим образом сказывается на их жизни. Никто и не призывает Вас досконально разбираться в тонкостях, для этого есть специалисты, но основы знать надо.

Иностранные языки... излишне напоминать о том, как замечательно владеть хотя бы одним из них. А вообще, чем больше, тем лучше. Все великие личности, как правило, знали несколько иностранных языков, а Вы чем хуже? Поэтому срочно узнавайте, где рядом с Вашим домом находятся курсы иностранных языков. Пока у Вас нет на это времени? Не расстраивайтесь! Наверняка в школе и в вузе Вы изучали английский, французский или немецкий, а может, и все эти языки сразу, но без общения и тренировки подзабыли их. Вообще, один из принципов самообучения - это умение вспоминать то, что когда-то Вы знали. Быть может, у Вас даже остались грамматики и словари. Сейчас в продаже много дисков-самоучителей, рассчитанных на самый разный уровень знаний языка. А еще лучше начать учить новый для Вас язык с кем-то в паре,

например, с другом или членом семьи. Во-первых, у Вас будет возможность помочь друг другу, а во-вторых, Вам будет обеспечена языковая практика.

Изучение иностранных языков открывает широкие горизонты, например, это работа за границей. Но, как Вы понимаете, если Ваше руководство предложит Вам такую возможность, знания грамматики и общеупотребительных слов окажется недостаточно. Поэтому, даже если Вы пока и не собираетесь за рубеж, все равно держите на полке словарь профессиональных слов и выражений и учите их потихоньку. Представьте только, как это приятно поразит Ваше руководство!

А какие еще книги желательно держать на своей полке? Прежде всего, это книги по психологии общения. Эффективное общение - одно из главных средств добиться поставленной цели. К тому же из общения с окружающими Вас людьми можно извлечь массу полезного для себя, и об этом уже шла речь в нашей книге. Разумный человек внимательно оценивает любого, с кем вступает в контакт. Каждый человек для него - это источник нужной информации, которая может рано или поздно пригодиться ему. Отсюда простой вывод - расширяйте свой круг общения. общайтесь с интересными и образованными людьми, и сами станете разносторонне развитой личностью.

Чтобы извлекать реальную пользу из общения с друзьями, коллегами и просто достойными внимания людьми, нужно уметь слушать. А теперь, положив руку на сердце, спросите у себя, а хороший ли Вы слушатель? Определить это Вам поможет тест в конце главы. Научитесь не только слушать, но и слышать! Помните: когда Вы говорите про себя, Вы не научитесь ничему новому.

Умейте использовать мнение со стороны. Дело в том, что все мы так устроены, что не можем до конца быть объективными по отношению к самому себе. Нет ничего ценнее совета мудрого человека. По этой же причине не воспринимайте критику в свой адрес в штыки, а постарайтесь отыскать в ней крупицу истины. В конце концов, дыма без огня не бывает.

Итак, Вы поняли, как важно быть хорошим слушателем. Теперь скажу о том, как важно быть хорошим наблюдателем. Приглядывайтесь к окружающим, потому что личный опыт каждого человека представляет собой бесчисленные возможности для самообучения. Мы с Вами уже говорили о том, как полезно учиться на примере успешных людей. Но этого мало, надо учиться и на неудачах других. Народная мудрость гласит, что умный человек тот, кто учится на чужих ошибках. В то же время существует мнение, что попытка научиться чему-то на чужих ошибках - это вроде списанного диктанта, и польза от этого нулевая. Я советую Вам присоединиться к первому мнению. Внимательным образом анализируя и взвешивая чужие ошибки и причины чужих неудач, Вы сможете избежать подобного в своей жизни.

Но главная область, в которой Вы должны самосовершенствоваться - это Ваша профессиональная деятельность. Безусловно, основные базовые знания Вы уже получили. Но ничто в нашей жизни не стоит на месте, все изменяется. Постоянно появляются новые технологии, методы работы, новые открытия. Не позволяйте им пройти мимо Вас! К тому же большинство Ваших коллег, возможно, всем этим не интересуются, считая, что им это не надо. У Вас опять-таки появляется возможность выделиться на их фоне с хорошей стороны. Вы станете самым компетентным сотрудником, знакомым со многими передовыми технологиями, и Ваше руководство обязательно оценит Вас по достоинству.

Многие учреждения организуют специальные обучающие семинары или посылают своих сотрудников на курсы повышения квалификации. Надеюсь, если Ваша организация подобное практикует, Вам и в голову не придет отказаться от участия в них. Но многое Вы можете сделать сами. Какие есть пути для самообучения в рамках профессиональной деятельности?

Во-первых, приобретайте литературу, касающуюся Вашей профессии. Как уже говорилось, Вы не должны пропустить ни одной новинки в этой области. Но книги - не единственный источник знаний в этой области. Подпишитесь на периодические издания такого же плана. Они позволят быть Вам в курсе всего, что происходит. Огромные возможнос-

ти раскрывает перед Вами Интернет, так что узнайте адреса соответствующих Вашим целям сайтов.

Итак, Вы приобрели книгу, или получили очередной журнал, или зашли в Интернет... Что делать дальше? Сразу скажу, чего делать ни в коем случае нельзя: пробежать глазами и закинуть куда подальше, так как в этом случае эффект будет нулевой. Ведь Вы это делаете не для «галочки», а для себя! Такая литература - не развлекательное чтение, а ценная информация, которую надо усвоить как можно лучше. Так что же, писать конспекты, хмыкнуть некоторые. А почему бы и нет, если Вам это поможет лучше запомнить прочитанное? А вообще советую Вам вести нечто вроде личного дневника, куда всегда можно записать мудрые мысли, свои наблюдения и впечатления. Во-первых, ведение такого дневника позволит Вам не потерять интересные и полезные мысли в напряженном рабочем ритме: придя домой и отдохнув, Вы сможете обдумать их со свежей головой. А во-вторых, сам процесс описания событий позволяет более объективно воспринимать и оценивать их. Возвращаясь к нашей теме, замечу, что можно просто вдумчиво прочитать главу из книги или журнальную статью. Обратите внимание: главу! Не пытайтесь проглотить всю книгу разом.

Естественно, самообучение не должно быть бессистемным. Мы с Вами уже говорили о пользе планирования. Во всех учебных заведениях составляются учебные планы. Напишите и Вы для себя такой план на год, на месяц, на неделю. План повысит продуктивность Вашей работы в области самообразования.

Самосовершенствование необходимо и в культурном плане. По возможности посещайте театры, выставки, концерты и вообще самые разные культурные мероприятия, тогда Вы точно не окажетесь в неприятной ситуации, когда все вокруг только и говорят о нашумевшей выставке картин, а Вы смущенно молчите, так как Вам-то и сказать нечего. К тому же быть в курсе событий культурной жизни не помешает никому.

Услышав незнакомое Вам слово, обязательно запишите его, а потом посмотрите в словаре его значение. Помните: нет ничего хуже,

чем употребить слово в неверном или даже приблизительном значении. К тому же Вы обогатите свой словарный запас.

И, наконец, чем больше Вы знаете, тем больше уверены в себе. Работайте над собой постоянно, ведь знания - это не только сила, но и успех!

## **Глава 2. Правильное общение с руководителем**

### **Для чего нужен секретарь?**

На первый взгляд может показаться, что работа секретаря не требует особых усилий. Сиди себе в приемной, отвечай на звонки, набирай и распечатывай разные документы, готовь для начальника чай... Но обязанности секретаря отнюдь не ограничиваются этими несложными вещами. На самом деле на нем лежит очень важная задача: он организует время руководителя и составляет его рабочее расписание. А Вы уже знаете, как важно правильно распланировать время.

Таким образом, деятельность личного секретаря руководителя играет важную роль в организации, и, следовательно, секретарь - не последний человек в компании. Хороший секретарь - это всегда профессионал, которому начальник доверяет как самому себе.

Для того чтобы обсудить с руководителем какие-то важные вопросы, сначала желательно обратиться к секретарю. В следующей главе речь пойдет о том, насколько важно как можно чаще общаться со своим непосредственным руководителем. В этом случае, разумеется, не стоит всякий раз договариваться о встрече с ним через секретаря. Но когда Вам надо обратиться к вышестоящему начальству, нежелательно миновать такую важную инстанцию, как личный секретарь. Дело в том, что чем более высокую должность занимает человек, тем больше у него обязанностей, и это ни для кого не секрет. Обязанностей больше, а драгоценного времени, соответственно, меньше, поэтому беспокоить его до-

пустимо только по серьезным вопросам. Я не минуты ни сомневаюсь в том, что Вы обращаетесь к своему вышестоящему начальству только в тех случаях, когда Вам действительно есть что сказать, и это замечательно. Но, как говорится, на лбу у Вас это не написано, а ведь многие сотрудники грешат тем, что отвлекают руководителя от дел и отнимают у него и без того строго расписанное по минутам дефицитное время. По этой причине на плечах личного секретаря лежит еще одна немаловажная обязанность, которую можно охарактеризовать как барьерную. Действительно, часто секретарь решает, кого записывать на прием к руководителю, а кого - нет. Отсюда можно сделать для себя несколько полезных выводов.

Во-первых, всегда сразу представляйтесь, внятно называйте свое имя и должность в организации. Если Вы начнете мяться или бормотать что-то невразумительное, у секретаря могут возникнуть не слишком гуманные мысли по отношению к Вам.

Во-вторых, заранее четко сформулируйте цель своего визита к руководителю, так как личный секретарь имеет полное право поинтересоваться этим. Никакие импровизации и абстрактные фразы в этом случае, как говорится, «не прокатят»: ведь Вы уже знаете, что к начальнику допускают лишь тех сотрудников, которые твердо знают, зачем идут к нему в кабинет.

А что делать, когда Вы твердо знаете, что идете просить о повышении Вашей заработной платы или служебного положения? А может Вы хотите пожаловаться на коллегу, которая отравляет Вам жизнь своим поведением, или даже - о ужас! - на своего непосредственного руководителя? Конечно, здесь я немного преувеличиваю, но Вы, конечно, поняли общий смысл моих слов. Цель визита, связанного с такими деликатными проблемами, прямо выкладывать секретарю не стоит. На эти случаи жизни существует такая обтекаемая формулировка, как «по личному вопросу». Однако не злоупотребляйте этими магическими словами, используя их слишком часто, иначе в один далеко не прекрасный день Вас просто перестанут пускать к начальнику. Также приготовьтесь к тому, что по личным вопросам руководитель, скорее всего, примет Вас не сразу. Его

секретарь запишет Вас на прием в удобное для начальника время. Конечно, в тех ситуациях, когда речь идет, что называется, о жизни и смерти, допустимо попросить секретаря, чтобы руководитель принял Вас как можно скорее. Учитывайте только, что такие случаи относятся к разряду чрезвычайных, а поэтому и возникать они должны чрезвычайно редко.

В-третьих, нельзя не упомянуть так называемый человеческий фактор. Да, личный секретарь Вашего руководителя не робот, а обыкновенный человек со своими симпатиями и антипатиями. Разумеется, это не может совсем не отражаться на его отношении к тому или иному сотруднику, несмотря на то, что настоящий профессионал всегда стремится к максимальной объективности. Отсюда следует то, что чем лучше к Вам относится личный секретарь руководителя, тем больше преимуществ Вы получаете: например, секретарь всегда выберет для Вас удобные часы приема, как с точки зрения наличия у Вас времени, так и с точки зрения настроения Вашего руководства. В необходимых Вам случаях он может пропустить Вас, как говорится, «без доклада». Поэтому относитесь к секретарю уважительно; обязательно узнайте его имя-отчество (для чего это нужно, я расскажу Вам позже) и вообще постарайтесь установить с ним доброжелательные отношения.

Секретарь - это тот человек, который в силу своих обязанностей очень много общается с руководителем и вообще находится при нем неотлучно, когда он на своем рабочем месте. А значит, он хорошо изучил характер и привычки начальника, а подобные сведения имеют немало важное значение. Например, личный секретарь может Вам намекнуть или даже сообщить, разумеется, по секрету, что в данный момент к руководителю лучше и не подступаться, поскольку он не в духе или у него болит голова или еще что-то в таком роде. К тому же не всегда мы сами идем к начальнику, бывает, что он вызывает нас. Даже если причина этого Вам неизвестна, при наличии хороших отношений с его личным секретарем Вы недолго будете пребывать в томительной неизвестности: скорее всего, секретарь хотя бы в общих чертах обрисует Вам сложившееся положение. Согласитесь, когда у Вас есть возможность узнать о

намерениях руководителя по отношению к Вам заранее, это просто замечательно, поскольку Вы получаете возможность подготовиться ко всему, что Вас может ожидать «на ковре».

Вероятно, секретарь не только расскажет Вам о настрое начальника, но и даже даст Вам несколько практических советов на тему того, как вести себя в данной ситуации, а это только Вам на руку.

Так что радуйтесь, если у Вас с личным секретарем Вашего руководителя сложились подобные доверительные отношения. Будьте ему благодарны и не забывайте о знаках внимания, пусть даже чисто символических, таких, как цветы или конфеты по праздникам. Помните, что приятные мелочи на самом деле - далеко не мелочи, поскольку они помогают создавать доброжелательную атмосферу в человеческих отношениях, а это очень важно.

Еще один принципиальный момент, касающийся Ваших отношений с личным секретарем руководителя. Его расположение к Вам еще не дает Вам права требовать от него какую-то дополнительную информацию, помимо того, о чем он считает нужным Вам сообщить. Как и при любом общении, здесь важно не переходить границы дозволенного: все-таки рабочая обстановка предполагает не близкие, а официально-деловые отношения между людьми. В конце концов, какие-то сведения секретарь просто не имеет права разглашать. Не воспринимайте личного секретаря Вашего начальника как своего шпиона в стане врага. И ни в коем случае не позволяйте себе при сослуживцах высказываний вроде «Да у меня секретарь нашего босса - свой человек!». Мало того, что подобными словами Вы разрушите доверительную атмосферу, существующую в Ваших с секретарем отношениях, Вы можете серьезно навредить человеку. Подобное поведение секретаря не приветствуется руководством, а, к сожалению, в любом рабочем коллективе наверняка найдутся сплетники, которые из зависти не преминут довести эти факты до сведения Вашего начальника. Не становитесь источником неприятностей другого человека! Цените то, что имеете, и Вы получите достойную награду, такую, как уважение и доверие.



## **Сколько нужно общаться?**

В этой главе речь пойдет про то, сколько Вам нужно общаться со своим непосредственным руководителем. Разумеется, сколько-то Вы и так будете общаться с ним, независимо от Вашего желания или, наоборот, нежелания. Сейчас я хочу сказать о том, насколько часто Вам следует проявлять свою инициативу в общении помимо тех случаев, когда начальник отдает подчиненным распоряжения или Вы отчитываетесь ему о проделанной работе.

Так сколько же необходимо общаться с руководителем - много или мало? Сложно ответить на этот вопрос однозначно, однако я считаю, что в этой ситуации принцип «Чем больше, тем лучше» в большинстве случаев все-таки оправдывает себя. Разумеется, что ни в коем случае не надо быть назойливым: это вызовет у Вашего начальника только раздражение. Поэтому каждый раз следите за его реакцией на Вашу инициативу: если она окажется негативной, то стоит отложить разговор до следующего раза. Также учитывайте личность своего руководителя, ведь он может быть как замкнутым и неразговорчивым человеком, так и открытым человеком, любящим поговорить. Планируйте свое общение с ним, отталкиваясь от этих факторов. Кстати, о доверии к Вам со стороны руководителя: при его наличии Вам будет не только намного легче преподносить ему свои креативные идеи, но и убеждать его в их пользе для организации.

Маленький совет: не предпринимайте попыток к общению, если видите, что Ваш начальник нездоров или находится в плохом расположении духа. В конце концов, все мы люди, у нас у всех бывают дни, когда никого не хочется видеть, и Ваш руководитель в этом смысле не является исключением.

Прежде чем проявлять инициативу к контакту, задумайтесь, а есть ли у Вашего руководителя на данный момент свободное время, что-

бы пообщаться с Вами. Не забывайте, что его время ценится на вес золота, да и Ваше, кстати, тоже.

И все же, почему стоит общаться с руководителем как можно больше? Во-первых, здесь работает эффект рекламы. Вся реклама основана на следующем психологическом моменте: у людей неизбежно возникает симпатия и доверие к тому, что все время находится в их поле зрения. А чем чаще Вы общаетесь со своим начальником, тем чаще, соответственно, находитесь у него на глазах. Продолжая проводить параллель с рекламой, замечу, что ее главная цель - представить рекламируемый предмет в наиболее выгодном свете. А общение с руководителем является для Вас прекрасной возможностью показать ему все свои достоинства, способности и сильные стороны.

Во-вторых, частое общение с руководителем дает Вам шанс хорошо узнать его личность, а о том, зачем это нужно, я расскажу Вам в главе «Полезно познакомиться поближе».

В-третьих, любая инициатива к контактам, исходящая от Вас - это, прежде всего, проявление внимания к Вашему начальнику и подчеркивание тем самым его значимости в Ваших глазах. В этой запутанной, на первый взгляд, фразе кроется несложный смысл: ведь если Вы хотите общаться с человеком, значит, его личность и мысли Вам интересны, а подобное мнение Вашего руководителя Вам только на руку.

Наконец, каждый человек, занимающий начальственную должность, достиг в этой жизни определенных успехов, а мы с Вами уже не раз говорили про то, как важно общаться с успешными людьми. В самом деле, общение с начальником может принести Вам огромную пользу: Вы получите возможность многому у него поучиться. Разумеется, чтобы извлечь пользу из общения с руководителем, необходимо меньше говорить и больше слушать.

Итак, Вы осознали плюсы частого общения с начальником. Давайте теперь очертим круг тем для него, так как нет ничего хуже бессодержательных и пустых разговоров, к тому же ими Вы ничего не добьетесь. Понятно, что основная часть Вашего общения с руководителем

должна быть связана с выяснением вопросов, касающихся работы. Но и здесь есть свои особенности.

Безусловно, чем чаще Вы интересуетесь мнением руководителя и спрашиваете у него советы, тем лучше, поскольку этим Вы показываете ему, какой большой авторитет он имеет в Ваших глазах. Поэтому не проявляйте излишней робости и не стесняйтесь задавать шефу вопросы. Кстати, такие консультации значительно повышают Ваши шансы выполнить работу лучше, чем остальные Ваши сослуживцы, которые не хотят дополнительно поговорить с начальником и выяснить не вполне понятные для себя моменты. А может, они просто ленятся это сделать. Причины здесь не важны, значение имеет лишь конечный результат. Однако Ваше общение на профессиональные темы должно быть содержательным, поэтому задумывайтесь не только о количестве, но и о качестве.

Будет очень недурно, если Ваше общение с руководителем будет включать в себя тонкие и продуманные комплименты. На страницах этой книги мы с Вами еще поговорим о том, какими они должны быть, а пока замечу лишь, как важно в процессе общения искренне восхищаться начальником и всячески показывать ему, как приятно Вам работать под руководством такого мудрого и дальновидного человека и отличного специалиста в своей области.

И еще несколько слов о комплиментах в адрес руководителя. Большого эффекта позволяет добиться так называемый комплимент-сравнение, например: «Я (бы) два часа решал этот вопрос, а Вы справились с ним за пять минут!». Никто не призывает Вас откровенно принижать себя, этого и не надо делать, а подобные комплименты дают отличные результаты.

Несомненно, когда Вы достаточно много общаетесь со своим руководителем, это способствует сближению с ним, однако у всего есть свои границы, переступать которые крайне нежелательно. Так, сближение с начальником еще не означает того, что Вы можете позволить себе фамильярный тон в общении с ним. Наоборот, панибратства нельзя допускать ни в коем случае, потому что нет такой вещи, которая настолько неприятна любому руководителю. Даже если Ваш начальник предпочи-

тает не авторитарный, а демократичный стиль общения со своими подчиненными, это еще не повод становиться развязным при разговорах с ним. Цените то обстоятельство, что шеф уважает Вас и отвечайте ему таким же уважением. Например, увидев своего начальника накануне вечером в ресторане, не подмигивайте ему на следующее утро с понимающим видом и не осведомляйтесь «Ну, как погуляли?». Казалось бы, я сейчас говорю об очевидных истинах, однако многие этого не хотят понимать, так что не следуйте дурному примеру.

О каких вещах, не относящихся к работе, допустимо говорить с руководителем? Вариантов здесь немного: о погоде, о здоровье членов семьи и, возможно, о каких-то политических новостях. Не советую распространяться о своих болезнях, ведь Вы уже знаете, что больные сотрудники никому не нужны. Также не стоит заводить беседы на темы своей личной жизни или обсуждать с начальником семейные проблемы: Ваш руководитель не занимает должность психолога, а рабочая обстановка - не время и не место для такого рода откровений. Своими излияниями Вы не показываете хорошее отношение к начальнику, а просто ставите человека в неловкое положение.

При соблюдении этих несложных правил Ваш начальник всегда будет искренне рад лишний раз пообщаться с таким тактичным и интересным человеком, как Вы. Ну а Вы, в свою очередь, получите с его стороны доверие и расположение!

### **Мотивация снизу**

Все мы привыкли к мотивации сверху, т. е. к такой мотивации, которая осуществляется нашим руководством. Соответственно, мотивация снизу - это такой вид мотивации, при которой Вы, подчиненный, мотивируете своего начальника. Да, не удивляйтесь, такое тоже возможно. Мотивация снизу положительно сказывается на работе целого коллектива, поэтому осуществлять ее стоит. Что же нужно для этого делать, спросите Вы меня. Об этом мы с Вами сейчас и поговорим.

Одной из форм мотивации снизу можно считать изложение своих идей, планов и проектов перед руководством, ведь свежие, небанальные и дельные мысли обязательно заставят Вашего начальника призадуматься и, скорее всего, предпринять какие-то действия для того, чтобы воплотить их в жизнь. Конечно, чтобы это произошло, Ваши идеи должны быть тщательно обдуманы, так что придется хорошо потрудиться, однако не сомневайтесь: награда не заставит себя ждать. Только, преподнося новые улучшенные способы и методы работы, ни в коем случае не ругайте старые, ведь Ваш руководитель вполне может подумать, что Вы считаете его некомпетентным человеком, а Вам это надо?

Поэтому просто скажите, что при использовании Вашей идеи работа будет протекать быстрее, экономичнее, приносить более высокие результаты, при этом не расписывая подробно недостатки прежних технологий. Сразу выдавайте конкретные цифры и факты, поскольку расплывчатые формулировки, неподкрепленные доказательствами, не способны никого подвигнуть на действия.

Вообще, будьте осторожны при внесении любого нового предложения, способного, на Ваш взгляд, усовершенствовать рабочий процесс, чтобы не оказаться в неловкой ситуации. Например, Вы уже давно заметили, что компьютерная программа, которой пользуются в организации, устарела, более того, Вы знаете о существовании новых версий. Так что же, бежать к руководству, чтобы заявить об этом? Нет, сначала нужно все как следует проверить. Вполне возможно, что новые версии этой программы еще не вполне отработаны, и выражаясь на компьютерном жаргоне, откровенно «глючат», зависают и вообще могут привести к сбою в работе компьютеров. В конечном итоге Вы еще и окажетесь виноватым. Кстати, сказанное выше относится и к Вашим собственным проектам. Подавайте только такие идеи, в которых можно быть уверенным, что они не «зависнут» на каком-либо этапе их претворения в действия.

Другой способ мотивировать своего руководителя - это выполнять его распоряжения, немного опережая их. Как это осуществить на практике, Вам уже известно - надо всегда делать на работе нечто сверх того, что включено в Ваши обязанности. Выполняя дополнительную ра-

боту, Вы, естественно, окажетесь на шаг впереди. Для полного эффекта от мотивации надо обязательно демонстрировать своему начальнику Ваши подвижки. Излишняя скромность здесь не только неуместна, она может сыграть пагубную роль. Вы уже знакомы с золотым принципом «Много делать и мало просить», однако следование ему не предполагает утаивания от руководства своих достижений. Наоборот, мотивация снизу выражается примерно в следующем поведении: выслушав от начальника список заданий, радостно произнесите: «Иван Иванович, а я уже сделал(а) то-то, то-то и то-то. Поэтому скажите мне, пожалуйста, что еще надо мне сделать за эту неделю, кроме того, что Вы уже назвали». Мало того, что Ваш руководитель будет приятно удивлен Вашим усердием, последнее послужит для него прекрасной мотивацией. Также можно сообщать ему о проделанной работе до того, как он этим поинтересуется. Только при таком разговоре Ваш вид не должен выражать нетерпения, а с Вашего лица не должны считываться мысли, вроде «Вот какой я молодец - уже все сделал, пока Вы там ковыряетесь!». Всегда относитесь с уважением к распоряжениям Вашего руководства, даже если считаете их в чем-то ошибочными.

Вы уже знаете, как важно советоваться с начальником по ходу выполнения работы. Однако учтите, что если Вы будете сверяться с ним по каждому пустяку, это не вызовет у него ничего, кроме раздражения, так как подобными действиями Вы просто отнимаете у него драгоценное время. Поэтому, если Вы хотите мотивировать своего руководителя опережающим выполнением работы, не бегите к нему со всех ног при каждой незначительной подвижке. Для мотивации представляйте его вниманию только законченный отрезок работы.

Сразу хочу предостеречь Вас от излишней самостоятельности в работе. Во-первых, когда Вы беретесь за какой-либо ответственный проект, не посоветовавшись предварительно с Вашим руководителем, существует реальная угроза, что Вы что-то сделаете не совсем верно (я говорю это при всем моем уважении к Вашим способностям и талантам). В этом случае Ваш начальник будет, мягко говоря, не в восторге. Безусловно, надо верить в себя, но в то же время адекватно оценивать свои

возможности. Во-вторых, вполне вероятно, такого рода инициатива отнюдь не понравится Вашему начальнику, поскольку он решит, что Вы с ним совершенно не считаетесь, а это его мнение, в свою очередь, отрицательно повлияет на его отношение к Вам. Как ни крути, он - руководитель, а Вы - его подчиненный, а нарушать субординацию нельзя ни в коем случае. К тому же мотивировать любого человека может только тот, кто пользуется его уважением и доверием.

Еще один важный момент. Мотивировать руководителя можно только такой работой, которая выполняется по возможности в кратчайшие сроки. Как гласит народная мудрость, взялся за гуж - не говори, что не дюж. Моя уверенность в том, что Вы человек усидчивый и трудолюбивый, не имеет границ, поэтому лень или нежелание работать не является для Вас преградой. На Вашем пути может возникнуть другая, по сути дела, не менее опасная ловушка - перфекционизм, т. е. стремление проверять каждую мелочь по много раз. Понятно, что мотивы у этого явления благородные - Вы стремитесь выполнить свою работу как можно лучше и точнее, однако, результаты, к сожалению отрицательные: руководитель просто решит, что Вы медлительны, а о результатах подобной «мотивации» я вообще промолчу. Поэтому делайте свою работу оперативно.

Ни для кого, наверное, не секрет, что чужие успехи задевают, и подчас очень сильно. Говоря об этом, я имею в виду не черную зависть, а здоровую конкуренцию, которая, как известно, способна вдохновить человека на значительные подвижки в работе. Я отнюдь не призываю Вас соревноваться со своим начальником: это видится мне мало реальным и к тому же абсолютно ненужным занятием. А вот поинтересоваться, как обстоят дела в конкурирующей организации, особенно, если у Вас подобная возможность, пожалуй, стоит. Затем надо аккуратно преподнести успехи конкурентов Вашему начальнику: такие факты его сильно мотивируют. Только не надо представлять раздобытые сведения в таком ключе: вот как у них все хорошо, а у нас все плохо, так как это приведет лишь к отрицательным результатам.

Но мотивация снизу не ограничивается сугубо профессиональной сферой, она необходима и в таких вопросах, как, например, улучше-

ние условий труда, повышение заработной платы, Ваш карьерный рост. Каковы здесь Ваши шансы на успех? Конечно, гарантировать ничего нельзя, поскольку одно дело - успешная работа в отделе, и совсем другое - личное благополучие сотрудников. Конечно, дальновидный руководитель усматривает связь между этими обстоятельствами, так как понимает, что люди не могут работать продуктивно, находясь в плохих условиях да еще получая за свой труд копейное вознаграждение, однако... Тем не менее, попробовать стоит. Путь, который Вы должны отвести для себя - это попытки давить на жалость, т. е. нытье, и открытое выражение недовольства. Старайтесь мотивировать своего руководителя похвалой. Например, он распорядился поставить на компьютерные мониторы защитные экраны. Обязательно сообщите ему, как это замечательно, скажите, что у Вас теперь не устают глаза, да и успевать Вы стали значительно больше. Наверняка Ваш начальник расцветет и захочет сделать что-нибудь еще для такого благодарного подчиненного. А что касается повышения зарплаты и продвижения по служебной лестнице, то способ мотивации здесь один - упорная работа. Помните, что надо много делать и мало просить, и тогда Ваши усилия не останутся без награды.

Важно помнить о мотивации и на психологическом уровне. Сообщая своему начальнику о результатах проделанной работы с бодрым и жизнерадостным видом, Вы должны излучать энтузиазм, энергию и оптимизм для того, чтобы заражать этими качествами Вашего руководителя. Демонстрируйте искреннее рвение к работе. Помните, что Ваша жажда деятельности способна воодушевлять окружающих людей и вдохновлять их на трудовые подвиги, и Ваш начальник в этом смысле не является исключением!

### **Эффективная подача информации**

Нет сомнений в том, что любые сведения надо уметь преподнести. Даже самая блестящая идея не будет оценена Вашим руководством по достоинству, если Вы пробурчите ее себе под нос или завяжете в ма-



лосзначительных подробностях, ведь, как известно, алмаз становится сверкающим бриллиантом после тщательной огранки. Отсюда вывод: любая информация, которую Вы хотите подать Вашему начальнику (или коллегам), будь то отчет о проделанной работе, презентация или Ваши креативные идеи, должна быть обработанной, а не «сырой», только тогда ее воспримут соответствующим образом. Конечно, бывают ситуации, когда какие-то сведения приходится выдавать спонтанно, однако в большинстве случаев у Вас есть время, пусть и небольшое, чтобы подготовить свое выступление. Что же является залогом успеха при подаче любой информации?

Во-первых, Вы должны владеть своим материалом в совершенстве. Казалось бы, это прописная истина, но почему же тогда многие люди пренебрегают ей? Когда Вы не вполне представляете себе, о чем именно собираетесь говорить, Вы можете сбиться, запутаться, а вряд ли можно придумать что-либо хуже этого. Чтобы подобное с Вами не произошло, всегда пишите текст Вашего предполагаемого выступления. Да, именно выступления, ведь подача информации, по сути, представляет собой, особенно сначала, почти непрерывный монолог. Записывая свои мысли на бумагу, Вы избегаете опасности что-нибудь пропустить. К тому же запись помогает структурировать Ваши идеи. После того, как Вы написали для себя текст выступления, выделите в нем главные и второстепенные моменты. Не забывайте о том, что за каждым тезисом (т. е. ключевой мыслью) должны следовать один или несколько аргументов (т. е. доказательств заявленной Вами идеи). Распределите, в каком порядке Вы будете излагать свои сведения. При этом самую важную информацию я советую отнести к началу выступления. Почему, спросите Вы. Это объясняется так называемым законом прогрессирующего нетерпения слушателей. Суть его состоит в следующем: чем больше человек говорит, тем меньше его слушают. Первые 10 минут выступления воспринимаются слушателями как 10 минут, вторые - как 20 минут, а третьи - вообще как 30 минут! Поэтому оптимальное время для выступления составляет около десяти минут. Если же Ваше выступление рассчитано на большее количество времени, помещайте все важные положения в начале.

Сведения, которые Вы излагаете, должны быть четкими и ясными для слушателей. Избегайте неточностей, расплывчатых формулировок (кстати, когда Вы фиксируете текст выступления на бумаге, эта проблема отпадает сама собой). Не говоря уже о том, что Ваша информация не будет воспринята, Вы просто украдете драгоценное время у себя и своих слушателей. К тому же человек, сам не знающий толком, что он имеет в виду, вызывает сильное раздражение.

Один из принципов эффективной подачи информации - это наглядность (например, презентация вообще основана на нем). Однако у Вас есть возможность воспользоваться этим замечательным принципом и в других случаях, например, когда Вы готовите отчет о проделанной работе. Секрет прост: всегда используйте конкретные цифры и факты. Например, вместо того, чтобы сказать «В последнее время наши экономические показатели улучшились» произнесите «За последний (год, месяц, квартал) наши экономические показатели в таких-то областях выросли на столько-то процентов». Первая фраза, по сути дела, не говорит ничего, тогда как вторая дает исчерпывающие сведения. Понятно, что для этого придется потрудиться, собрать и проанализировать различные цифры и факты, однако и эффект от такого выступления будет несравненно выше, чем от абстрактной «говорильни».

Очень важно использование конкретных аргументов в том случае, если Вы хотите протолкнуть свои идеи, скажем, по поводу усовершенствования методов работы. Ваши выводы должны иметь под собой прочную основу, догадки и предположения, основанные неизвестно на чем, здесь не годятся. Чтобы Ваш руководитель поверил в пользу Ваших идей для организации, покажите ему это пользу в процентах и фактах. Кстати, в этой ситуации также вполне допустимо использование наглядных схем и рисунков.

Итак, Вы тщательно продумали и изложили на бумаге текст Вашего предполагаемого выступления, и это - 30 % успеха. Остальные 70 % - это то, как именно Вы представите информацию в устном виде. Какие моменты здесь нужно учитывать?

Ни для кого не секрет, что нельзя произвести впечатления на слушателей, просто читая по бумажке. Всех нас научили читать еще в первом классе, а вот умению рассказывать надо учиться гораздо дольше. Не бойтесь, ничего сложного тут нет, просто следуйте нескольким советам. Первое: зазубривание текста очень недалеко ушло от элементарного чтения. Вы можете заучить текст наизусть, но представьте себе, что произойдет, если Вам зададут вопрос по ходу выступления. Ответ однозначен: Вы просто собьетесь с мысли. Поэтому написанный текст надо несколько раз пересказать, только тогда Вы будете чувствовать себя уверенно. Кстати, об уверенности при выступлении: Вы должны говорить, не сомневаясь в правоте Ваших слов, иначе Вы никого не сможете ни в чем убедить. Если Вы будете бубнить себе под нос или запинаться, весь эффект пойдет насмарку.

Второе правило: Ваша речь не должна быть монотонной, это нагоняет скуку, а в особо запущенных случаях и вовсе усыпляет. Выступление, таким образом, должно быть эмоциональным. Но не забывайте при этом, что все хорошо в меру. Используйте соответствующую жестикуляцию - о ней пойдет речь в главе «Невербальное общение».

Если у Вас есть такая возможность, выберите наиболее удачное время для своего выступления, ведь восприятие Ваших слов слушателями (а в нашем случае - руководителем) зависит не только от того, насколько удачно будет подана информация, но и от состояния последних. Иными словами, если у Вашего руководителя, например, болит зуб или просто плохое настроение, вряд ли стоит преподносить ему свои мысли именно в данный момент. Выберите другое, более подходящее время. Кстати, выбирая время для изложения своих сведений, подумайте, а достаточно ли этого самого времени, чтобы Вас внимательно выслушать, у Вашего начальника? Информация, преподнесенная на ходу, а то и на бегу, в лучшем случае воспринимается лишь частично, а в основном - не воспринимается совсем.

И несколько практических советов, как именно надо излагать текст выступления. Какие же приемы надо использовать, чтобы преподнести информацию наиболее эффективно?

Во-первых, всегда делайте акцент на важных словах и сочетаниях слов. Вы уже написали текст выступления, поэтому Вам будет легко их найти и выделить. Но даже если Ваше выступление спонтанно, поскольку у Вас не было времени и возможности для предварительной подготовки, Вы легко обнаружите главные слова в каждой фразе. Выделяйте их голосом: изменение тембра заставит человека насторожиться и прислушаться к Вам особенно внимательно, что в конечном итоге это улучшит восприятие Вашего слушателя (или слушателей).

Но изменять надо не только тембр голоса, но и темп речи. Изменение темпа придаст Вашей речи выразительность и спасет ее от монотонности (мы с Вами уже говорили о вреде этого явления). Здесь существует следующая закономерность: те слова, которые Вы считаете наиболее значительными в своем выступлении, надо произносить медленнее по сравнению с остальными. Так Вы опять-таки сделаете на них акцент.

В-третьих, обязательно делайте паузы перед важными мыслями или словами и после них. Таким приемом Вы привлечете к ним внимание слушателей, ведь пауза в речи, сделанная перед изложением мысли, заставляет сосредоточиться. А пауза, сделанная после, дает слушателям возможность тщательнее обдумать то, что они только что услышали. Таким образом, тезисы, обрамленные паузами, гораздо лучше отложатся в их памяти и сознании.

И, наконец, последний и, пожалуй, самый главный совет по этому вопросу. Чтобы Ваше выступление было успешным, а подача содержащейся в нем информации, соответственно, эффективной, надо вложить свою душу в то, что Вы говорите. Эта мысль сама по себе не новая, наверняка Вы много раз слышали о ней и до прочтения этих строк. А теперь задайте себе вопрос: всегда ли Вы следуете этому поистине золотому принципу? А что значит вкладывать душу, спросите Вы. Да, на первый взгляд эта рекомендация кажется абстрактной и, может быть, даже бесполезной. А на самом деле, помимо использования практических приемов, надо излагать любую информацию с энтузиазмом, с верой в то, о чем Вы говорите, говорить с чувством, а не на автомате. Это сделать несложно, поскольку содержание любого выступления составляют,

прежде всего, Ваши мысли, Ваши выводы, даже если Вы излагаете точку зрения другого человека или общеизвестные, на первый взгляд, факты. Говорите с душой, и эффект от преподнесенной Вами информации будет равен ста процентам!

## **Построение сообщения**

Нет, в этой главе речь пойдет не об sms-сообщениях, e-mail и записях на автоответчике (точнее, не только о них). Мы с Вами будем понимать под сообщением любое высказывание или выступление. Действительно, подумайте, ведь мы говорим, когда что-то хотим сообщить своим слушателям. Казалось бы, всякое сообщение строится спонтанно: в голове возникает мысль, а потом она облекается в слова и произносится. Или же мы впоследствии обрабатываем возникшую мысль, но лишь потом. Все эти на самом деле очень сложные процессы происходят быстро, за считанные доли секунды. В основном мы задумываемся над содержанием того, что хотим произнести, а форма приходит как бы сама собой. Отчасти это верно, ведь в нашем сознании заложены многие грамматические модели предложений, словосочетаний, фраз. Но попробуйте произнести на знакомом Вам иностранном языке какое-нибудь предложение. Вам потребуется гораздо больше времени, ведь в Вашем сознании не присутствуют изначально грамматические структуры данного языка. Так что это просто здорово, что многое имеется в наличии в нашей голове, иначе только представьте себе, что бы было, если бы каждую фразу мы бы строили заново! Однако некоторые высказывания не только в письменной, но в устной речи надо обрабатывать, чтобы Вас поняли правильно. А ведь именно от этого, в конечном счете, и зависит успешность общения. Частично мы с Вами уже говорили об этом в главе «Эффективная подача информации», теперь остановимся на некоторых деталях. Не переживайте, ничего сложного тут нет, а польза налицо: научившись правильно строить свои сообщения, Вы добьетесь очень многого.

Как известно, в общении участвуют, как минимум, два человека - говорящий и слушающий. По-другому их еще называют адресантом (тот, кто передает сообщение) и адресатом (тот, кто это сообщение воспринимает). Причем в роли адресата может выступать не только один человек, а несколько, даже много. Например, Вы что-то говорите нескольким сослуживцам - Ваших слушателей больше, чем один человек. Мы с Вами рассмотрим вопрос о построении сообщений в основном с позиции говорящего.

Любое сообщение начинается отнюдь не с того момента, когда Вы открыли рот и начали говорить. Сначала в сознании говорящего возникает намерение что-то сказать. Затем мысль выражается словами и произносится - эта последовательность уже Вам знакома. Однако какова цель адресанта сообщения? Он хочет, чтобы слушатель воспринял его слова адекватно и правильно их понял. А какие выводы можно сделать для себя отсюда? В психологии общения есть такое понятие, как ориентация на адресата. Иными словами, при построении сообщения Вы должны учитывать личность своего собеседника, его возраст, уровень знаний, должность, профессию. Очень важную роль играют слова, которые Вы при этом используете. Не усложняйте свою речь, не используйте слов, значения которых, как Вам известно, Ваш собеседник просто не знает. Кстати, это относится в первую очередь к профессиональным словам. Необходимость общения по работе нередко сводит вместе представителей разных профессий, и, скажем, финансовый директор может не знать многих слов и выражений, относящихся к специфике деятельности PR-менеджера. Однако договориться им надо. Помните, что одно содержание можно выразить несколькими формами, просто выбирайте наиболее доступную для понимания Вашего адресата. Хороший пример для подражания - врачи: в большинстве случаев они всегда могут объяснить своим пациентам диагноз и лечение, не прибегая к медицинским терминам.

Второе условие правильного понимания Вашего сообщения - это использование точных формулировок, не допускающих инотолкований. Кстати, это особенно важно для делового общения, поэтому стройте свои сообщения ясно, четко и экономно, ведь в деловом мире время - очень

ценная вещь. Не используйте слишком сложные и витиеватые конструкции, свойственные художественной речи: в деловом общении они затрудняют понимание, могут вызвать недоумение и даже раздражение у Вашего собеседника. Но и опускаться на уровень «Ну типа, короче...», разумеется, не стоит.

Вы можете мне возразить: почитайте деловые документы, их-то при всем желании нельзя назвать простыми и незамысловатыми. Да, это верно, поскольку в подобных документах надо отразить все мельчайшие подробности, чтобы ничего не упустить из вида. Однако, не забывайте о разнице в восприятии письменной и устной речи. На слух гораздо сложнее воспринять сложные конструкции: учитывайте это при построении своих сообщений.

Очень многое зависит и от ситуации, в которой протекает наше общение. Понятно, что со своими друзьями мы разговариваем по-другому, чем с коллегами. Да, основной тон общения на работе - официальный. Однако и в рабочей обстановке бывают разные ситуации: одно дело, если Вы беседуете со своим сослуживцем в обеденный перерыв за чашкой кофе, и совсем другое, если Вы находитесь на совещании в кабинете руководителя. Грань между официальным и полуофициальным общением (на мой взгляд, совсем уж неофициальный стиль общения, пусть даже и с коллегами, в офисе вряд ли допустим; я думаю, Вы согласны со мной в этом вопросе) очень тонка, поэтому-то ее так легко перейти, даже не заметив этого перехода. Тем не менее, нарушать границы дозволенного крайне нежелательно, так что следите за собой. С кем бы Вы не общались, тщательно выбирайте подходящие случаю слова, интонацию, жесты. Мой Вам совет: если Вы сомневаетесь, какой стиль общения - официальный или полуофициальный - использовать в той или иной ситуации, сделайте выбор в пользу официального стиля - так Вы не ошибетесь, и Ваши сообщения не будут звучать неуместно.

И еще несколько слов по поводу полуофициального общения. Как известно, просьбы и пожелания можно выражать в прямом виде, а можно и в косвенном. А вот знаете ли Вы, что просьбы, выраженные в косвенной форме, обычно выполняются охотнее? Это связано прежде

всего с тем, что в прямом виде просьба часто воспринимается как приказ, а кому же нравится, когда им командуют, пусть даже и по работе? Интересный факт: согласно статистике, демократичный руководитель использует при общении с подчиненными в среднем 5 % прямых указаний, а вот авторитарный начальник - до 60 %. А вообще, косвенное общение считается более вежливым. Оно необходимо, прежде всего, в небольших коллективах. А причем здесь полуофициальное общение, спросите Вы. Дело в том, что в официальной обстановке такой косвенная форма сообщений отнюдь не приветствуется, ведь, как Вы уже знаете, здесь в первую очередь необходима точность, не допускающая инотолкований. Однако ничто не мешает Вам сказать сослуживцу: «Что-то шумно в коридоре» и «Как быстро стемнело!» вместо «Закройте дверь!» и «Включите свет!».

Вряд ли кто из нас практикует занятия магией, однако всем нам с детства знакомы волшебные слова, такие, как «спасибо», «пожалуйста» и др. Действительно, если они и не способны творить чудеса, то улучшить любое сообщение вполне могут. Ими нельзя перегрузить высказывание, более того, они необходимы, поэтому используйте их в своих сообщениях. Разворачивайте с их помощью свои просьбы, ведь короткая просьба воспринимается хуже, чем просьба развернутая, поскольку первая опять-таки понимается многими людьми как приказ.

Мы с Вами уже говорили о том, что как можно чаще обращаться к человеку по имени-отчеству - это эффективный психологический прием. Отсюда вывод: включите в свое сообщение имя-отчество своего слушателя. Начинать высказывание с обращения хорошо и потому, что звук собственного имени заставляет собеседника насторожиться и отнестись с вниманием к тому, что Вы скажете.

В психологии общения существуют такие понятия, как «Я-высказывание» и «Вы-высказывание». Приведу примеры подобных конструкций: «Не разговаривайте со мной в таком тоне!» и «Когда Вы разговариваете со мной на повышенных тонах, я ощущаю себя оскорбленным. А мне бы очень хотелось найти с Вами общий язык, но в нормальной обстановке». Первое предложение - это «Вы-высказывание», а второе, со-



ответственно, «Я-высказывание». Вы уже почувствовали, что второе сообщение будет воспринято собеседником намного лучшего первого, поскольку использование «Вы-высказываний» создает настолько сильное ощущение правоты говорящего и вместе с тем неправоты слушающего, что это рождает одни отрицательные эмоции: раздражение, а то и ярость. Даже если человек действительно ведет себя неправильно, ему не понравится, что собеседник указал на это в такой категоричной форме. Далее следует защитная реакция, которая ведет к конфликту. Поэтому стройте свои сообщения по принципу: «Я-высказывание»: это позволяет разрядить обстановку и добиться смены позиции собеседника, что Вам и нужно.

И последнее: никогда не начинайте свои сообщения со слов вроде «Нет», «Я с Вами не согласен», «Вы неправы» и т. п., поскольку это сразу вызовет у собеседника отторжение Ваших дальнейших слов, пусть даже они и верны. Уважайте своего собеседника, его точку зрения, будьте вежливы и доброжелательны - и Ваши сообщения всегда попадут точно в цель!

### **Преодоление барьеров**

Вы никогда не задумывались, почему некоторые люди умеют расположить к себе окружающих, почти сразу же завоевав их доверие и симпатии? Причем, на первый взгляд, ничего сверхъестественного они не делают. Часто это объясняется особым обаянием, некой харизмой. На самом деле же эти люди используют ряд психологических приемов, которые, как правило, скрыты от собеседника. О многих из них мы с Вами уже говорили или будем говорить в дальнейшем. Однако их главный секрет - это умение преодолевать барьеры, которые неизбежно возникают в процессе общения, даже если участники общения уже знакомы друг с другом. Давайте тоже поучимся этому умению - в деловом мире оно необходимо.

Изначальное недоверие к собеседнику присуще каждому человеку на подсознательном уровне, независимо от его образованности и коммуникабельности. Чтобы общение было успешным и плодотворным, Вам надо преодолеть это недоверие. Удачный ход - сделать собеседнику комплимент. Комплимент вызовет у человека позитивные эмоции и поможет сформировать положительное отношение к Вам Вашего собеседника. Однако комплимент должен быть сделан правильно, или, если хотите, грамотно. Не удивляйтесь, ведь правильно хвалить человека - это целое искусство, которому при желании можно научиться. Во-первых, комплимент, сделанный Вами, не должен напоминать лесть. Во-вторых, он должен быть объективным, т. е. не содержащим чрезмерного преувеличения и упоминаний о качествах, которых на деле у собеседника нет. В-третьих, и это очень важно, Ваш комплимент не должен быть, что называется, дежурным. Также желательно, чтобы мысль, выраженная в нем, не носила какой-то общий, абстрактный характер: хваля человека, подчеркивайте что-нибудь конкретное. Например, вместо того, чтобы сказать «Вы прекрасно выглядите!» произнесите нечто вроде «Какой у Вас элегантный костюм» или «Как Вам идет голубой цвет» (такая прическа, серьги в восточном стиле - варианты можно перечислять до бесконечности, важно лишь, чтобы сказанное Вами соответствовало истинному положению вещей). В последних случаях эффект от комплимента будет несравненно выше. Очень эффективен заочный комплимент. Здесь работает следующий психологический момент: когда до человека доходят Ваши лестные слова о нем, ему приятно, что о его достоинствах узнали не только Вы, но теперь уже и окружающие. В итоге к Вам появляется расположение как к источнику положительных эмоций. И, наконец, очень важно то, как Вы произнесете свою похвалу в адрес собеседника: если это будет сделано с выражением искреннего восхищения в голосе и на лице, то считайте, что Ваш комплимент попал в цель. И, конечно же, не забывайте о приятной улыбке, выражающей Вашу симпатию к собеседнику.

На Вашем пути к продуктивному общению могут встретиться и другие преграды, например, информационный барьер. Его суть в том, что Вы можете говорить о каких-то вещах, которые неизвестны или ма-

лоизвестны Вашему собеседнику. О том, как избежать возникновения информационного барьера в общении, более подробно будет рассказано в следующей главе, а пока общая рекомендация: учитывайте круг знаний Вашего собеседника. Естественно, при любом общении может возникнуть ситуация, когда Вам придется говорить о чем-то незнакомом для слушателя впервые. А в деловом общении такие ситуации встречаются сплошь и рядом, поэтому всегда четко поясняйте свою мысль. Объясняйте собеседнику значения тех или иных профессиональных слов и выражений. Когда Вы говорите о каком-то неизвестном для человека явлении, обязательно раскрывайте его суть, не надеясь, что «и так сойдет». Помните, что необходимые комментарии по ходу изложения информации не отнимают время у Вас и у Вашего собеседника, наоборот, они существенного его экономят.

А вообще, когда звучит слово «барьер» по отношению к общению, сразу приходит на ум барьер языковой. Вполне вероятно, что Вам случится общаться по работе с иностранцами, которые могут плохо знать русский язык. (Общение с теми, кто совсем не знает языка, как правило, протекает через переводчика). Также может получиться, что Вы далеко не в совершенстве владеете языком того человека, с которым Вам предстоит разговаривать. Как же надо правильно вести себя в подобной ситуации? Во-первых, перед Вами сразу встанет вопрос о выборе языка, на котором Вы будете общаться. Этот момент обычно обговаривается, и я советую Вам принять инициативу Вашего собеседника, так как он сделает выбор в пользу того языка, общаться на котором ему будет наиболее удобно. Если вы с ним решили общаться на русском, то используйте нейтральные, наиболее распространенные слова. Это как раз тот случай, когда грамматика может быть простой, даже примитивной, ведь главное - чтобы Вас верно поняли. Обязательно делайте паузы между фразами, чтобы у Вашего собеседника было дополнительное время перевести для себя Ваши слова. Говорите отчетливо, не проглатывая окончаний, и не частите.

Когда Вы общаетесь на языке собеседника, не стесняйтесь лишний раз переспросить его, если что-то не поняли. В данной ситуации об-

щения уместны даже частые переспросы. В конце концов, гораздо хуже будет, если Вы просто не поймете часть разговора. Если Ваш собеседник говорит так быстро, что Вы не успеваете за ним, вежливо попросите его снизить темп речи. Опять-таки, в этом случае подобная просьба не будет воспринята с обидой, наоборот, человек с охотой пойдет Вам навстречу.

Еще один вид барьера - это шумовой барьер. К сожалению, весьма часто посторонние звуки препятствуют успешному общению. Ваш собеседник и Вы хуже слышите сказанное друг другом. Поэтому по возможности выбирайте тихое место для разговора. Даже не пытайтесь излагать важные мысли на оживленном перекрестке или в шумном кафе. Где бы Вы не находились со своим собеседником - в помещении, в машине - обязательно устраняйте источники посторонних звуков: выключайте радио, магнитофон. А вообще, с точки зрения преодоления шумового барьера, наиболее подходящее место для общения - это отдельный кабинет.

Раз уж мы с Вами затронули физическую сторону вопроса, давайте поговорим о такой важной вещи, как расстояние между Вами и Вашим собеседником при разговоре. Сближению в психологическом смысле способствует и сближение в пространстве. Чрезмерно большая дистанция сигнализирует собеседнику, что Вы стремитесь отгородиться от него, не подпускать себе, а это, разумеется, отрицательно скажется на качестве Вашего с ним общения. Так что, приблизиться вплотную, спросите Вы? Нет, потому подобными действиями Вы можете грубо нарушить личное пространство человека, что вызовет у него защитную реакцию, и, в конечном счете, все это опять-таки отрицательно повлияет на общение. Поэтому, выбирая размер дистанции между собой и собеседником, помните о следующем моменте. Личное пространство человека делится на три зоны: социальную (в этой зоне мы общаемся с незнакомыми или малознакомыми людьми), личную (в ней мы поддерживаем контакт с близкими нам людьми) и интимную (общение в этой зоне подразумевает физический контакт между собеседниками). Понятно, что для деловых контактов, прежде всего, характерно общение в социальной зоне. Точный радиус этой зоны определить сложно, ведь он зависит как и от ментали-

тета, так и от личных особенностей человека. Однако специалисты по психологии общения считают, что наиболее приемлемое расстояние колеблется в пределах 0,9-1,3 м.

Конечно, Вы не будете во время разговора стоять с сантиметром, поэтому внимательно следите за реакцией своего собеседника на Ваши движения. Если человек нервничает, принимает закрытые позы (скрещенные на груди руки, например), отступает назад, то, скорее всего, Вы стремительно приближаетесь к границе его личного пространства, а нарушать их я не советую. Но когда Ваш собеседник сам предпринимает попытки к сближению, не отвергайте их, а пойдите навстречу.

И последнее, о чем мне хочется сказать. Не создавайте барьеров между собой и своим собеседником специально. Т. е., разговаривая, Вы, возможно, не нарочно заняли такую позицию, при которой между вами находится какой-то громоздкий предмет, но качество Вашего общения с человеком резко снизится. Если Вы и Ваш собеседник сидите за столом, то он не должен быть захламленным; лучше, если на нем вообще не будет вещей, не относящихся к предмету Вашей беседы. Не крутите ничего в руках. А вот если собеседник поставил на стол сумку или положил какие-то другие вещи, вежливо предложите ему переместить их, например, на стул. Возможно, в этом случае Ваш собеседник хотел отгородиться от Вас, а Вы не должны этого допускать.

Как Вы видите, преодоление барьеров, возникающих при общении, в общем-то, не требует значительных усилий, зато дает значительные результаты!

### **Активное слушание**

Наверное, уже ни для кого не секрет, что умение терпеливо и внимательно выслушать собеседника - один из важнейших залогов успешного общения. Терпеливое слушание позволяет быстро расположить к себе человека. С психологической точки зрения этот факт объясняется тем, что говорящий удовлетворяет свою потребность в самовыражении, а

слушающий, таким образом, является источником позитивных эмоций, следовательно, со стороны говорящего он получает расположение. Культура общения и речевой этикет также требует придерживаться принципа внимательного слушания при общении. К тому же, как уже было сказано в главе «Самообучение», вслушиваясь в слова собеседника, можно получить массу полезной информации для себя. Мы с Вами уже много знаем о том, как надо правильно говорить, а теперь настало время поучиться тому, как правильно слушать собеседника. Одно из главных правил - слушание должно быть активным. Что это означает?

Как Вам уже известно, для успешного и эффективного общения надо постоянно показывать своему собеседнику, что Вы, как говорится, «на связи». Однако многие люди почему-то пренебрегают этим важным принципом, считая, по-видимому, что не мешать говорящему - это уже хорошо, а больше ничего и не надо. Некоторые пытаются проявить внимание к собеседнику, изредка поддакивая или кивая, зачастую невпопад. Такие наивные приемы, разумеется, ошибочны и не приводят ни к чему хорошему. О тех, кто перебивает собеседника, я вообще молчу - нет лучшего способа создать о себе самое худшее впечатление в глазах человека, в частности, делового партнера или руководителя.

Чтобы активно слушать собеседника, освободите голову от посторонних мыслей. Настройте себя на разговор, на то, что Вы должны извлечь из него максимум полезных сведений. Всегда лучше располагаться напротив своего собеседника, чтобы иметь возможность внимательно наблюдать за его ртом и смотреть ему в глаза, а не окно или на дверь. Этими нехитрыми приемами Вы покажете говорящему свою заинтересованность беседой.

Ни в коем случае нельзя украдкой поглядывать на часы и вообще проявлять нетерпение, ведь если человек чувствует, что собеседник только и ждет момента, чтобы вскочить и уйти, он чувствует себя оскорбленным и вообще испытывает массу неприятных ощущений, которые автоматически переносит на плохого слушателя, как на их источник. А между тем для успешного и продуктивного общения, прежде всего надо показать собеседнику его значимость в своих глазах. Сделать это невоз-

можно, если Ваши мысли витают где-то очень далеко от предмета разговора.

Итак, Вы настроились на своего собеседника и приготовились слушать его, не прерывая, столько времени, сколько ему понадобится для того, чтобы до конца высказать свою мысль. Однако активное слушание отнюдь не предполагает того, что Вы будете все время молчать как рыба. Во-первых, Вы должны показать собеседнику, что находитесь «на связи». Это достигается с помощью как невербальных средств, например, утвердительных кивков, так и с помощью слов вроде «Да, конечно», «Разумеется, Вы правы», «Я с Вами полностью согласен», «Я разделяю Вашу точку зрения» и т. п. Естественно, эти фразы нужно произносить, когда говорящий делает паузы в своей речи. Во-вторых, Вы должны задавать собеседнику вопросы, связанные с темой разговора. Не бойтесь уточнять что-либо, ведь этим Вы покажете говорящему, что внимательно слушаете его, что Вам интересен сам предмет беседы. Наконец, Вы застрахуете себя от того, что не поймете какие-либо важные вещи, речь о которых идет в беседе. Помните, что не задает вопросов только тот, кто не слушает.

Какими должны быть Ваши вопросы? Поскольку их цель - уточнение только что сказанного говорящим, на мой взгляд, самая приемлемая формулировка звучит примерно следующим образом: «А что именно Вы имели в виду, когда говорили о том-то и том-то?». Поверьте мне, ни один человек не откажется от удовольствия подробнее развить свою мысль, а Вы, в свою очередь, помимо того, что получите необходимые Вам разъяснения, оставите о себе приятное впечатление в глазах Вашего собеседника.

Активно используйте вопросы с открытым окончанием. Это вопросы, построенные таким образом, что на них невозможно дать односложный ответ «да» или «нет». Не думайте, что придумать такого рода вопрос сложно: их секрет в том, что они должны начинаться со слов вроде «что», «где», «когда», «как», «кто», «почему» и др. Попробуйте задать себе такой вопрос, и Вы убедитесь, что на него нельзя ответить односложно.

И помните, ничто так не раздражает, как пустые переспросы и бессмысленные уточнения, потому что Ваш собеседник может подумать, что Вы совсем его не слушали, а Вы уже знаете, чем это чревато. Кстати, чтобы этого избежать, вполне допустимо конспектировать некоторые отдельные моменты разговора, записывать инструкции, положения, рекомендации. Мало того, что такие записи пригодятся Вам в дальнейшем, только представьте, какое ощущение собственной значимости испытает Ваш собеседник.

Важное правило активного слушания - делать паузу перед тем, как что-либо сказать в ответ. Эта пауза может быть совсем небольшой, всего 5-10 секунд, но Вы получите сразу несколько положительных моментов. Во-первых, у Вас появится время обдумать все сказанное говорящим и, соответственно, глубже понять смысл его слов. Во-вторых, Вы опять-таки продемонстрируете говорящему его значимость в Ваших глазах, ведь Вы внимательно обдумаете все то, что он сказал. В-третьих, делая такую паузу, Вы избегаете опасность перебить своего собеседника. Кто знает, может быть, он просто сделал паузу для того, чтобы собраться с мыслями. Если Вы не начинаете говорить сразу после того, как замолчал Ваш собеседник, то даете ему в этом случае возможность спокойно продолжить свои рассуждения, а это очень важно, ведь, пожалуй, ничто не раздражает человека сильнее, как прерывание его на полуслове. И, наконец, у Вас появляется возможность тщательнее обдумать свой ответ, и, следовательно, более четко сформулировать его.

На страницах этой книги уже не раз упоминался принцип отзеркаливания, и это неудивительно, ведь он является одним из самых эффективных психологических приемов. Отзеркаливание на уровне активного слушания означает пересказывание собеседнику его же мыслей, но своими словами. Такой пересказ позволяет продемонстрировать говорящему, насколько важно и интересно для Вас все произнесенное им. К тому же, пока Вы не сумеете пересказать точку зрения собеседника своими словами, Вы не сможете до конца понять все то, что он хотел до Вас донести. В какой форме это нужно делать? Когда Ваш собеседник закончит говорить, выдержите необходимую паузу и затем скажите нечто вро-



де: «Если я правильно Вас понял, то суть Ваших слов заключается в следующем...» и продолжайте говорить, в чем именно. Вашему собеседнику это будет очень приятно, а Вы застрахуете себя от неточностей в понимании его слов.

Часто беседы между руководителем и подчиненным происходят в ситуации цейтнота, что, впрочем, неудивительно, если учесть сумасшедший ритм работы. В этих случаях вряд ли стоит возвращать собеседнику его слова, потому что времени и так мало, и у нетерпеливого и горячего человека такое поведение может вызвать раздражение. Ограничьтесь уточняющими вопросами. А вообще, помните, что как бы мало ни было у Вас времени, всегда старайтесь дослушать человека до конца, не прерывая его речь замечаниями вроде «Да понял я, понял!», «Мне сейчас некогда!» и им подобными, ведь это обижает и унижает собеседника. Гораздо лучше сказать следующее: «Извините, но сейчас я не могу Вас выслушать, так как мне надо... Но такие замечательные мысли, как Ваши, нельзя оставлять при себе. Когда мы с Вами сможем встретиться, чтобы обсудить Ваши идеи?». Кстати, сделав человеку такой комплимент, Вы убиваете его негативные эмоции в зародыше.

К сожалению, в жизни нам приходится общаться с людьми, которые не всегда вызывают у нас симпатию. И если мы можем выбрать для себя круг друзей и знакомых, то коллег, руководство и деловых партнеров мы не выбираем. Однако интересы дела всегда должны быть для Вас превыше всего, поэтому развивайте в себе терпимость и доброжелательность по отношению ко всем окружающим Вас по работе людям. Только так можно добиться успеха в профессиональной деятельности. Преодолевайте свой негативизм по отношению к любому человеку, слушайте его внимательно и терпеливо. Ни в коем случае не относитесь ни к кому с пренебрежением: помните о том, что даже дураку есть что сказать. Умение слушать и слышать - это великое искусство, и, если Вы овладеете им, перед Вами откроются широчайшие возможности успеха и процветания!

## Невербальное общение

По статистике, только 7 % информации, содержащейся в речи собеседника, человек извлекает из его слов. Остальные сведения он получает для себя из так называемых невербальных компонентов общения. К ним относятся наши жесты, мимика, поза, тембр голоса, интонация, темп речи и др... Расклад таков: приблизительно 55 % информации слушатель извлекает из мимики, жестов, позы собеседника, примерно 38 % - из звучания голоса, его интонации, тембра. Поэтому, что бы Вы не сказали собеседнику, он будет учитывать - сознательно или чаще всего бессознательно - в первую очередь именно невербальные составляющие Вашего с ним общения. Это, кстати, и объясняет причины многих неудач в общении - вроде бы Вы все сказали правильно, а эффект от Ваших слов нулевой или отрицательный. А задумывались ли Вы над тем, как Вы это сказали, каковы были Ваша интонация, поза, что выражало Ваше лицо? Очень может быть, что на невербальном уровне Вы посылали своему собеседнику сигналы, не располагающие к общению.

Язык жестов гораздо сложнее контролировать, чем содержание слов, поэтому, разбираясь в значении некоторых основных жестов и поз, Вы сможете предостеречь себя от неискренности со стороны Вашего собеседника. Язык может солгать, а тело - нет. Также Вы можете научиться использовать при контакте правильные жесты и мимику, что сделает Ваше общение более эффективным.

Начнем с позы, которую Вы занимаете при беседе. В первую очередь обращайтесь внимание на положение своих рук и ног. Не принимайте так называемые закрытые позы, т. е. не скрещивайте на груди руки, не закидывайте ногу на ногу, не сцепляйте пальцы и тем более не сжимайте их в кулаки. Кстати, последний жест может быть воспринят Вашим собеседником как проявление агрессии. Всегда следите за тем, чтобы при разговоре Ваши руки и ноги были разомкнуты, а плечи широко расправлены, это покажет человеку, что Вам с ним комфортно и Вы ему доверяете. Если же Ваш собеседник скрестил на груди руки - это первый сигнал того, что он не принимает Вашу точку зрения, стремится отгоро-

даться от того, что Вы ему говорите. Очень важный показатель - это ладони собеседника. Если ладони человека открыты, то значит, он ничего не собирается от Вас скрывать. Он настроен на контакт. А вот если Ваш собеседник упорно не желает показывать Вам свои открытые ладони, стоит усомниться в искренности его слов. Поэтому руки в кармане или руки, занятые чем-то - человек может крутить карандаш, тереть свою одежду - веская причина насторожиться: вполне вероятно, что Вам хотят рассказать о чем-либо лишь в общих чертах или вообще утаить от Вас важную часть сведений. Наблюдая за собеседником, не забывайте и о себе: следите за тем, чтобы Ваши ладони были открыты, используйте соответствующие жесты. Это позволит Вам быстрее добиться доверия и позитивного отношения Вашего собеседника.

В позе, принимаемой Вами, и в используемых жестах важную роль играет их направленность на собеседника в прямом смысле этого слова. Чтобы добиться положительного эффекта, слегка наклоните корпус вперед в сторону того человека, с которым Вы разговариваете. Ваши руки также должны быть направлены по отношению к нему, носки Вашей обуви - «смотреть» в его сторону.

Кстати, знаете ли Вы, что 65 % от времени беседы взгляд собеседника будет прикован к Вашей голове? Поэтому ее положение очень важно. Например, обращенная в сторону голова (естественно, и взгляд) свидетельствуют об отсутствии заинтересованности в предмете разговора, и Ваш собеседник, таким образом, может решить, что ни его точка зрения, ни он сам Вас нисколько не интересуют. Согласитесь, сложно представить себе более эффективный способ нарушить контакт и доверие между людьми. Чтобы избежать этого, следует держать голову чуть откинутой назад и слегка наклоненной в сторону. Конечно, застыть в одной позе практически нереально, да и не нужно. Покажите собеседнику, что Вы одобряете его позицию, слегка покачивая головой в такт его речи.

Опущенная или наклоненная вперед голова - показатель того, что собеседник настороженно относится к Вашим словам. А если наклон

головы очень низкий, такой, что Вы не видите глаз собеседника, это значит. Что он воспринимает Вашу позицию в штыки.

Вот мы с Вами и дошли до глаз, точнее, до взгляда. Народная мудрость недаром гласит, что глаза - зеркало души: по характеру взгляда можно понять очень многое. Например, если человек прячет взгляд или старательно отводит глаза, он стремится что-то скрыть от Вас либо его слова неискренни. Вы наверняка не хотите, чтобы такое впечатление сложилось о Вас, поэтому смотрите собеседнику в глаза, ловите его взгляд. Но здесь важно не переусердствовать: слишком долгий и пристальный взгляд может быть расценен как угроза или же как желание главенствовать в разговоре. Ни первое, ни второе Вам не надо, поэтому время от времени переводите взгляд на что-нибудь другое. Кстати, этим действием вы позволите отдохнуть не только глазам Вашего собеседника, но и своим тоже. Однако, когда Вы говорите о важных и принципиальных вещах, смотрите человеку в глаза, иначе у него может сложиться впечатление, что Вы рассуждаете о чем-то незначительном.

От улыбки станет всем светлей... Слова детской песенки абсолютно справедливы - улыбка является одним из самых простых и вместе с тем эффективных средств установить контакт и внушить к себе доверие со стороны собеседника. Конечно, нельзя рассчитывать на то, что, улыбнувшись человеку, Вы сразу добьетесь всего, чего хотите. Однако вызвать к себе расположение с помощью улыбки вполне реально. Важный момент: улыбка должна быть всегда к месту. Как Вы понимаете, из этого вытекает второе правило: не улыбайтесь во время всего разговора, так как это может вызвать у собеседника самые разнообразные негативные ощущения, такие, как раздражение, настороженность или недоверие. Также о Вас могут подумать, что Вы - несерьезный человек и не стоит иметь с Вами дела. Принцип третий: Ваша улыбка должна быть искренней, поскольку нет ничего хуже дежурного оскала. Кстати, как именно надо улыбаться? Например, американцы улыбаются во весь рот, демонстрируя ослепительные зубы и расположение к собеседнику. На мой взгляд, такая улыбка не совсем соответствует российскому менталитету. Мой совет: улыбайтесь верхними краешками губ.

Завершая речь о рте, хочу сказать: если Ваш собеседник прикрывает рот ладонью, когда говорит, или подносит ко рту платок (разумеется, если он не болен простудой), значит, он намеренно что-то скрывает от Вас, как бы подсознательно выставляя барьер для своих слов. Поэтому не закрывайте ничем свой рот в момент разговора.

Почему-то многие люди не обращают внимания на интонацию, с которой они говорят. Возможно, они полагают, что важно прежде всего то, что они говорят, а не то, как они это произносят. Но Вы уже знаете, что подобное мнение неверно. Интонация - важнейший компонент невербального общения. Она всегда должна быть доброжелательной, в ней недопустимы нотки язвительности или раздражения. Свою интонацию надо тщательно контролировать во время разговора.

Хочется сказать несколько слов и о тембре Вашего голоса. Ваш голос должен быть приятен для слуха. Даже если звучание Вашего голоса не вполне Вас устраивает. Не огорчайтесь: в Ваших силах все исправить и выработать приятный голос. Во время беседы в тембре голоса не должно быть резких перепадов от крика до шепота. Конечно, какие-то слова нужно выделять, но выделение с помощью голоса должно быть плавным. То, что Вы произносите, в идеале должно звучать ровно и не слишком громко. Тембр Вашего голоса ни в коем случае не должен быть визгливым или пронзительным - ведь Вы сами знаете, что людей с подобным тембром не то что не хочется слушать - от них хочется просто сбежать.

Чтобы общение было успешным, Вам необходимо следить за эмоциональным состоянием своего собеседника, а оно полностью отражается в его жестах, мимике и движениях. Поэтому, если Вы увидели, что Ваш собеседник начинает поправлять очки, одергивать свою одежду, теревить в руках платок или салфетку, крутить карандаш или зажигалку, делайте выводы: он взволнован или находится в нервном состоянии. В таких ситуациях перед тем, как продолжать говорить, надо снять его эмоциональное напряжение, попытаться его успокоить.

Немного о мимике. Про лицо, застывшее как маска, нельзя сказать ничего хорошего, равно как и про гримасничанье. Отсюда вывод: не

переборщите с мимикой! При разговоре Ваши брови не должны ползти вверх, а глаза - лезть на лоб, поскольку в деловом общении это просто неуместно. Ни в коем случае не сдвигайте брови и не хмурьте лоб - это просто оттолкнет Вашего собеседника. А вообще, самое лучшее мимическое проявление - это улыбка.

Итак, Вы кратко ознакомились с основными элементами невербального общения. Их знание и использование в общении здорово облегчает контакт. Однако помните о том, что пользоваться жестами надо умеренно, при всем контроле за позой и движениями последние должны выглядеть естественно. Не делайте резких, отрывистых движений - все должно быть плавно.

И, наконец, не забывайте о том, что доброжелательное выражение лица, приятный вид энергичного и доброжелательного человека - это тоже компоненты невербального общения, которые всегда должны быть при Вас!

### **Полезно познакомиться поближе**

С кем это полезно познакомиться поближе, спросите Вы меня, прочитав название этой главы. Отвечаю: с Вашим непосредственным начальником. Такое знакомство, конечно, не предполагает того, что Вы начнете набиваться ему в закадычные друзья, однако в этом есть польза для Ваших контактов с ним. Как Вы уже знаете, один из главных принципов успешного общения - это ориентация на личность адресата, а чтобы этому принципу следовать, надо эту личность хорошо изучить. К тому же мы с Вами уже говорили о важности подражания руководителю. Опять-таки, можно подражать поведению лишь того, кого неплохо знаешь. Какие же пути и способы есть у Вас для изучения личности руководителя?

Первый, и, пожалуй, один из самых доступных и в то же время эффективных методов - это наблюдение. Приглядывайтесь к своему руководителю постоянно: когда он отдает Вам распоряжения, когда Вы отчитываетесь ему о проделанной работе, когда он просто проходит мимо

по коридору. Замечайте даже незначительные детали. На сегодняшний день в продаже имеется масса литературы, посвященной тому, как узнать особенности характера человека по его манере одеваться, по цветовым и вкусовым предпочтениям, по походке, даже по чертам лица! Безусловно, никакие знания не бывают лишними, и можно что-то понять для себя из этой информации, однако следует отличать друг от друга сведения вполне достоверные и псевдонаучные. На мой взгляд, не стоит тратить драгоценное время, анализируя форму носа и цвет глаз Вашего руководителя или разглядывая, что именно лежит у него на тарелке. Я считаю, гораздо действеннее будет изучить его привычки и наклонности, куда как раз и входит стиль одежды, походка, выбор цветовой гаммы для оформления кабинета, и потом на этой основе сделать некоторые выводы о его характерных чертах.

Также наблюдение за руководителем позволит Вам понять, например, энергичный ли он человек. Если это так - Вы всегда должны быть бодры и жизнерадостны. Если он по натуре человек серьезный и улыбка на его лице - явление нечастое, то вам желательно при общении с ним улыбаться реже, так как, вполне вероятно, он может воспринять Ваши улыбки как проявление несерьезности, что не вписывается в имидж исполнительного и ответственного сотрудника. Если Ваш начальник - человек сверхпунктуальный, Вы должны приходить на работу пораньше, для того чтобы он это заметил и оценил. Как Вы уже, наверное, догадались, секрет таких приемов прост: надо проявлять в своем поведении черты, которые имеют высокую оценку в глазах Вашего руководителя, поскольку подсознательно у человека возникает расположение к тому, кто похож на него. Узнать эти самые черты еще проще: они доминируют в характере Вашего начальника, ведь он считает их важными и необходимыми для успешной профессиональной деятельности и хочет видеть их в характерах подчиненных.

Второй, самый эффективный путь изучения личности Вашего непосредственного руководителя - это общение с ним, поскольку именно в разговоре человек раскрывается наиболее полно. Замечу, что общение и наблюдение сложно разделить друг от друга, ведь, общаясь с шефом, Вы

не прекращаете наблюдать за его поведением. Итак, первое, на что Вы должны обратить внимание, это манера общения Вашего начальника с подчиненными. Какой принцип - авторитарность или демократичность - является ведущим? Это понять несложно. Обязательно понаблюдайте за тем, как он разговаривает с Вашими коллегами, так как в этой ситуации, во-первых, Вы будете более объективны, поскольку посмотрите на процесс общения со стороны, а во-вторых, возможно, заметите разницу в его общении, например, с Вами, и с Вашим сослуживцем. Конечно, такая разница неизбежна, если Ваш руководитель - неплохой психолог: тогда он к каждому человеку подходит с точки зрения его индивидуальных черт. Заострите свое внимание на следующем: к кому он больше прислушивается, чье мнение ценит выше? Если не Ваше, не огорчайтесь: присмотритесь в свою очередь к более удачливому коллеге и подумайте, каковы причины его успеха, что есть у него такого особенного, чего у Вас - пока! - нет. А потом выработайте в себе ту самую энергичность, или энтузиазм, а может быть, и трудолюбие или умение слушать, судя по ситуации. Конечно, это не всегда просто, зато стоит всех приложенных усилий. А общая рекомендация такова: распознав манеру общения своего начальника с подчиненными, принимайте его правила игры: комментарии здесь излишни.

Что еще можно почерпнуть для себя из общения с руководителем? Почти все, отвечу я, и вряд ли ошибусь. Например, Вы вскоре научитесь с ходу узнавать эмоциональное состояние Вашего начальника по его невербальному поведению, ведь, помимо общих жестов и поз, толкование которых однозначно, каждому человеку присущи свои неповторимые движения, которые он произвольно совершает, когда расстроен, раздражен или наоборот, воодушевлен. Зная это, Вы можете решить, можно ли изложить шефу свои мысли или стоит с этим повременить, и не ошибетесь. Во время контакта Вы опять-таки получите возможность судить, готов ли он к восприятию Вашей информации или же ушел в себя и вернется не скоро; принимает ли он Вашу точку зрения или отвергает, и надлежащим образом строить свое общение с ним.



В лексиконе каждого человека существуют коронные слова и выражения, и Ваш шеф в этом смысле не является исключением. Некоторые из них неплохо знать и Вам, и не только знать, но иногда - не слишком часто - вставлять в свою речь. Здесь опять работает уже известный Вам психологический момент: человек тянется к тем людям, которые в чем-то схожи с ним.

А как Ваш начальник подходит к решению профессиональных проблем: дает одно распоряжение с подробными объяснениями или предлагает несколько «черновых» вариантов на выбор? В зависимости от этого и Вам следует вести себя соответствующим образом: фонтанировать разными идеями или же предлагать шефу на рассмотрение один вариант, продуманный до мельчайших деталей.

Внимательно слушайте своего руководителя, вдумываясь в его слова. О необходимости и пользе этого было сказано уже несколько раз; как надо правильно слушать, Вы тоже знаете. Добавлю лишь, что именно внимательное, заинтересованное и активное слушание - быстрый и надежный путь узнать личность человека, склад его ума, понять, чем он живет.

Разговаривая с руководителем, не забывайте про старый добрый принцип отзеркаливания. Отзеркаливание должно идти на каждом уровне - эмоциональном, интонационном, тематическом, невербальном. Безусловно, Вам легче будет его осуществить, когда Вы хорошо изучите стиль общения своего собеседника, в данном случае - Вашего начальника.

Изучите сильные и слабые стороны характера руководителя. Внимание: я отнюдь не призываю Вас манипулировать Вашим начальником. Просто при общении всячески ненавязчиво подчеркивайте его плюсы, ведь, как мы уже говорили, хороший комплимент должен иметь под собой реальные основания, а не выражать какой-то общий положительный смысл без привязки к реальности. Понятно, что о слабых сторонах характера Вашего шефа не стоит и упоминать.

Главное, чтобы Ваше наблюдение не носило характер тотальной слежки: подобное не понравится никому.

У Вас есть еще один источник информации о Вашем руководителе - это сведения о нем, выдаваемые Вашими коллегами. Казалось бы, бесценный источник информации, особенно если Вы недавно работаете в данном учреждении. Однако будьте бдительны: таким сведениям далеко не всегда можно доверять. К сожалению, зачастую они щедро разбавлены собственным мнением и различными домыслами и вообще граничат со сплетнями. Поэтому прислушивайтесь к словам окружающих, но выводы делайте самостоятельно! Конечно, хорошо, если Вы уверены в человеке, от которого узнали те или иные факты, однако, если Вы новичок в коллективе, вероятность определить надежность человека очень невелика. Также фильтруйте любую информацию с точки зрения ее ценности в плане того, насколько она поможет Вам в изучении личности начальника. Не собирайте сплетни и ни в коем случае не становитесь их источником! То, что Вы много знаете о характере руководителя, еще не повод рассказывать о нем всем подряд: последствия могут быть непредсказуемыми, вплоть до увольнения.

А вообще, познакомившись с руководителем поближе, Вы получите много преимуществ, а они никогда не бывают лишними на пути к успеху!

### **Глава 3. Что можно сделать заранее**

#### **Проявление внимания**

Наверное, не надо лишний раз объяснять, почему перед тем, как устроиться куда-либо на работу, нужно по возможности как можно больше узнать о данной организации. Не стоит кидаться в неизвестность, как в омут головой: слишком велика вероятность нарваться на компанию с сомнительной репутацией, а разве Вы это искали? Поэтому хороший вариант - искать работу через кадровые агентства, так как в этом случае Вы застрахованы от многих неприятных неожиданностей. Однако если

Вы по каким-то причинам не можете или не хотите воспользоваться услугами подобных агентств (кстати, их услуги стоят недешево), не переживайте: в этой главе я расскажу Вам, как избежать неприятностей и выбрать отличный вариант работы.

Главный принцип состоит в том, что Вы должны быть предельно внимательны в отношении всего того, что касается Вашего потенциального места работы, чтобы не упустить из вида незначительные на первый взгляд детали, которые впоследствии могут оказаться очень важными. Начнем сначала: перед Вами - объявление, которое Вас заинтересовало. Какую информацию можно узнать из него для себя? Как правило, тексты такого рода объявлений стандартны: «Организация приглашает на работу...», «Организации требуется...» и т. п. Итак, что это за организация? Как она называется? В принципе, объявление может и не содержать подобных сведений, однако стоит насторожиться, если, позвонив по указанному в объявлении телефону, Вы так и не добьетесь ответа на этот вопрос. То же самое касается и ответа на вопрос о роде деятельности данной компании, ведь туманные формулировки, а тем более попытки уйти от ответа позволяют предположить, что в этой фирме не все в порядке.

Какие еще формулировки, встретившиеся в объявлении, должны заставить Вас призадуматься? Например, тот факт, что на данную работу требуются энтузиасты. Скорее всего, это означает то, что данная фирма ищет новых сотрудников потому, что у предыдущих просто лопнуло терпение работать за такие маленькие деньги, или они умерли с голоду. О зарплате мы с Вами еще поговорим отдельно, а пока хочу сказать одно: смотрите на вещи реально. Конечно, сразу Вам никто не будет платить много, и подозрительно высокая зарплата - тоже повод насторожиться, однако в таких учреждениях нечего даже рассчитывать на постепенную прибавку к заработку.

Если в объявлении написано о возможности сверхурочной работы, приготовьтесь к тому, что подобное в данной фирме практикуется постоянно. Да, Вы уже знаете о том, что надо делать что-то сверх того, что вменено Вам в обязанности, если Вы хотите добиться успеха. Однако

подвох в том, что в такого рода организациях сверхурочные часы не воспринимаются как таковые, это норма. Соответственно, они не оплачиваются или вознаграждение настолько мало, что его можно назвать пусканием пыли в глаза. Разумеется, надо помнить о принципе «Много делать и мало просить», но в то же время не забывать и о том, что здесь рассчитывать на какой-то результат даже в отдаленном будущем не приходится.

Когда организации требуются выдержанные и терпеливые сотрудники, в большинстве случаев это означает, что работа будет крайне нервной и напряженной. Естественно, об этом вряд ли скажут прямо.

Если в объявлении сказано о возможности большого испытательного срока, нельзя не принять во внимание следующий вариант: вполне вероятно, что Вы, проработав в данной компании несколько месяцев, будете уволены без объяснения причин. Такие организации просто ищут для себя бесплатных работников. Кстати, знайте о своих правах: по закону работодатель может установить испытательный срок для работника на период не более трех месяцев. Также он обязан предупредить сотрудника о том, что он организации не подходит, за две недели (то же самое касается и работника).

И ни в коем случае не попадайтесь на «неординарные» объявления вроде «Требуется белокурая ундина» или только Козероги, например. Их цель - привлечь своей оригинальностью и нестандартностью. Подобных объявлений немало в Интернете, и скрываются за ними разного рода финансовые пирамиды или компании, распространяющие какой-либо товар, самый разнообразный и при этом далеко не всегда качественный. Для отвода глаз может быть даже указана желательность знания компьютера или английского. А для того, чтобы заманить потенциальных работников - сказочно высокие заработки. Не верьте подобным объявлениям! Согласитесь, для солидной организации не имеет значения цвет волос (конечно, если Вы не модель, или не актриса, рассчитывающая на какую-либо роль) или знак Зодиака своего сотрудника.

Разумеется, объявление в силу своего небольшого объема не может дать исчерпывающих сведений о компании. Сейчас у многих круп-

ных организаций существуют так называемые корпоративные сайты в Интернете. На какую же информацию следует обратить внимание в первую очередь?

Один из главных критериев - возраст организации. Посмотрите, как долго существует данная компания, сколько лет она на рынке? В большинстве случаев, чем больше возраст организации, тем она солиднее. Если Вы ищете стабильность, значит, эта фирма Вам подходит. Однако, то, что компания на рынке сравнительно недавно, еще не повод отметить для себя этот вариант. Возможно, она занимается разработками новейших технологий в какой-либо перспективной области, и у нее большое будущее. А у Вас, соответственно, высокие шансы за относительно короткие сроки занять в ней высокую должность - чем меньше штат сотрудников, тем вероятнее быстро подняться вверх по служебной лестнице благодаря своим новым идеям, инициативе и креативности. Но помните, что работа в начинающих компаниях сопряжена с некоторым риском. Оцените, насколько перспективные и актуальные задачи, которые ставит перед собой данная организация. Если она занимается усовершенствованием технологии производства пуговиц, не стоит туда рваться. (Конечно, сейчас я сильно преувеличиваю, но Вы поняли мою мысль).

Внимательно изучите реквизиты выбранной Вами компании, ее юридический статус. Проверьте наличие у организации всех необходимых лицензий, посмотрите, когда и кем они выданы. Все должно быть на законных основаниях.

Узнайте, какова структура данной фирмы, есть ли у нее филиалы, дочерние предприятия. Может быть, представительства данной компании есть и за рубежом, или это российский филиал иностранной компании, что открывает широкие возможности для ее сотрудников.

Обратите внимание на личности людей, стоящих во главе данной организации. Конечно, выяснить подробности вроде того, нет ли у них криминального прошлого или не являются ли они подставными лицами (к сожалению, пока это российская действительность!), на корпоративном сайте невозможно. Поэтому посмотрите, какое у них образование,

каковы их достижения. Обязательно запомните по именам свое предполагаемое руководство, так как возможно вскоре Вам надо будет общаться с кем-то из этих людей, а называть человека по имени-отчеству - очень эффективный психологический прием, позволяющий расположить к себе.

Также на корпоративном сайте организации можно найти электронные адреса менеджеров кадровой службы, а с ними будет интересно пообщаться. Вообще, не бойтесь задавать вопросы - за это никого не убивают, а польза очевидна.

Замечательно, если Вы имеете возможность поговорить с теми, кто работал или работает в выбранном Вами учреждении, так как это позволяет увидеть его изнутри, что очень важно. К тому же этот человек отправлял в компанию свое резюме, проходил конкурсный отбор, собеседование, а значит, он выступает для Вас как источник ценной информации, например, он может подсказать, как себя вести на первой встрече с потенциальным работодателем, что нужно делать, а чего, наоборот, делать не следует. А если Ваш знакомый не прошел никуда дальше собеседования? Тем более внимательно послушайте его, постарайтесь найти ошибки и проанализировать их причины, чтобы в нужный момент самому не допустить их.

И еще один совет. Перед тем, как отправляться на собеседование, побывайте один или несколько раз в здании организации. Незнакомая обстановка всегда вызывает растерянность, так застрахуйте себя от этого. Узнайте, где именно находится кабинет, в котором будет проходить собеседование, чтобы потом легко его найти. Это не пустая трата времени, а проявление внимания, которое поможет Вам успешно преодолеть хотя бы часть трудностей, связанных с устройством на работу.

### **Отличное резюме**

В настоящее время в большинстве организаций собеседованию по поводу приема на работу предшествует резюме. От содержания резюме

ме зависит, пригласят ли Вас на собеседование или попросят больше не беспокоить. Наверное, каждый понимает важность этого документа. Грамотно составленное резюме распахнет перед Вами двери в Ваше новое рабочее помещение. Так что же нужно писать в резюме и как его оформлять?

Слово «документ» как одно из определений жанра резюме не зря прозвучало в этой главе. Конечно, допустимы некоторые варианты на эту тему, однако существует достаточно строгая форма такой записи. Найти образцы резюме можно, например, в Интернете. Здесь же я перечислю некоторые обязательные его пункты и конкретные рекомендации по их заполнению. Разумеется, все начинается с графы «Ф.И.О», причем не ленитесь, ограничиваясь инициалами: имя и отчество должны быть написаны полностью. Следующий пункт, «Дата рождения», включает в себя не только год, но и число, и месяц рождения. В графе «Адрес» обязательно укажите и свой почтовый индекс. Если Вы заполняете резюме для зарубежной компании, напишите страну и гражданство. Написав свои контактные телефоны (домашний и сотовый), не забудьте про e-mail. Вообще, в наш век компьютерных технологий электронная почта - вещь крайне необходимая, хотя бы потому что, скорее всего Ваше общение с потенциальными работодателями будет протекать именно по e-mail. Так что если пока у Вас нет возможности обзавестись собственным электронным почтовым ящиком, попробуйте договориться с кем-нибудь из своих знакомых о пользовании их электронным адресом.

В пункте «Семейное положение» запись должна быть краткой: женат (замужем) или неженат (не замужем). Не стоит сообщать подробности вроде «разведена», «состою во втором браке». Форма резюме не предполагает такого рода излишней информации, если, конечно, это не оговорено предварительно. Если на момент написания резюме Вы состоите в гражданском браке, тоже не надо об этом писать. Вообще, одно из главных правил резюме заключается в том, что Вы должны указывать сведения, которые можно подтвердить документально, например, с помощью паспорта (там есть гражданство, прописка, свидетельство о регистрации

брака и др.). А гражданский брак не является официальным с юридической точки зрения.

Следующая графа - «Образование». В ней надо указать даже номер школы, в которой Вы учились. Если в данное время Вы еще только получаете высшее образование (или получаете второе высшее образование), то этот факт Вашей биографии нужно обязательно отразить в резюме, так как чем образованнее человек, тем больше он востребован на рынке труда. Только ни в коем случае не пишите «образование высшее», ведь диплома-то у Вас пока нет! В этом случае запись в графе «Образование» должна выглядеть примерно следующим образом: «В настоящее время являюсь студентом... курса... университета (института, академии)... факультета отделения..., форма обучения - заочная (вечерняя)». Т. е. информация должна быть подробной, нельзя ограничиться отпиской вроде: «диплом юриста», «экономическое образование».

Помимо основного образования (или образований) у человека может быть дополнительное. Поэтому следующие пункты могут звучать примерно так: «Дополнительное образование \ навыки». Как мы с Вами уже выяснили, факт наличия второго (третьего, пятого) высшего образования отражаем в графе «Образование». Так что же тогда писать здесь? Все, что угодно: музыкальную школу (с указанием инструмента, на котором Вы играете), компьютерные курсы, курсы повышения квалификации, всевозможные семинары и тренинги, которые Вы посещали (или посещаете), даже курсы кройки и шитья. Пусть Вас не останавливают мысли вроде «а пригодится ли мне это для будущей работы?» Ваши работодатели сами решат, что будет полезно, а что безразлично для той должности, которую Вы хотите занять. Ваша задача - изложить в резюме свои способности, таланты и заслуги как можно более полно.

К дополнительным умениям относятся также вождение автомобиля, компьютерные навыки, знание иностранных языков, умение работать с оргтехникой. Как правило, эти пункты стоят в резюме отдельной строкой. В графе «Управление автотранспортным средством» пишем, что имеем водительские права категории (Вы сами знаете свою категорию). Можно добавить «Водительский стаж - ... года». Можно, но необязатель-



но, если Вы только не собираетесь работать водителем. Но учтите, фраза «водительский стаж - три месяца» звучит несерьезно, поэтому, если Вы получили права совсем недавно, не стоит ее писать.

Опять-таки, если Вы не программист и должность, на которую Вы претендуете, не связана напрямую с компьютерами, Вам достаточно знаний пользователя, т. е., Вы должны уметь работать с такими программами, как Microsoft Word, Microsoft Excel, Internet Explorer. Однако будьте внимательны: в некоторых объявлениях требуется совершенное знание компьютера. Кроме того, в зависимости от Вашей специальности, возможно, необходимо знание некоторых специфичных программ. Конечно, Вы с ними знакомы, иначе бы не искали для себя подобную работу, только не забудьте указать это в своем резюме.

Прекрасно, если Вы владеете одним или даже несколькими иностранными языками. Однако «знать язык» - понятие весьма растяжимое. На каком уровне Вы владеете языком? Если Вы не дипломированный переводчик или у Вас нет специальных сертификатов, полученных на курсах иностранного языка, достаточно сложно точно ответить на этот вопрос. А Вашим потенциальным работодателям такая информация необходима. Поэтому после названия каждого языка можно сделать пометки вроде «на разговорном уровне», «со словарем», «в рамках школьного и вузовского курсов».

Умение работать с оргтехникой у большинства из нас предполагает знание принтера, ксерокса и сканера. Это и нужно указать в резюме.

Понятно, всем нам хочется казаться чуть лучше, образованнее и эрудированнее, чем это есть на самом деле. К тому же, чем больше своих способностей и умений мы перечислим в резюме, тем выше наши шансы на получение той или иной должности, думают многие. Да, это безусловно так, но, повторяюсь, главное правило при написании резюме - это правдивость. Только представьте себе на минуту, что Вы написали в своем резюме, скажем, о том, что отлично знаете немецкий, тем самым сильно приукрасив реальную ситуацию. Вас берут на работу, и в одно далеко не прекрасное утро на Ваш стол ложится документ (статья, дело-

вое письмо) на этом самом немецком, которое нужно срочно перевести. Реакцию Вашего начальника после прояснения положения даже представлять себе не советую. По той же причине факт, что Вы знаете о существовании какой-либо компьютерной программы, еще не повод вписывать ее название в соответствующую строку Вашего резюме.

Важнейший пункт любого резюме - Ваши прежние рабочие места (или опыт работы). Вы должны указать: название и адрес организации, в которой Вы работали, период Вашей деятельности в ней (желательно написать не просто количество месяцев или лет, но и дату прихода в это учреждение и, соответственно, дату ухода из него), занимаемую Вами должность. Можно кратко очертить круг Ваших обязанностей. Причину ухода в резюме, как правило, не указывают, если, конечно же, это не стоит отдельной графой.

Следующий пункт - «Личностные качества». Особенности жанра резюме оставляют мало возможностей показать себя как личность, и эта графа в некотором смысле компенсирует этот пробел. Что же надо понимать под личностными качествами? Явно не формулировки вроде «люблю животных» или «увлекаюсь чтением», ведь эта запись ориентирована прежде всего на работу. Это должны быть такие слова, как коммуникабельность, ответственность, пунктуальность, исполнительность, терпимость, доброжелательность, трудолюбие и др. Допустимы и фразы вроде «умение быстро ориентироваться в ситуации». Одним словом, пишите, что считаете нужным, но только не забывайте: набор Ваших качеств не должен выходить за рамки десяти. Оптимальный вариант, на мой взгляд - шесть-восемь, а вот три-четыре качества - уже недостаточно. В общем, не скромничайте и в то же время не перегибайте палку - в конце концов, семь соответствующих слов полно отразят сильные стороны Вашей личности.

Необходимая составляющая любого резюме - фотография. Ее обычно помещают в правом верхнем углу. Черно-белая или цветная - не имеет значения (к тому же большинство резюме присылается на e-mail работодателя). Что же выбрать - фото из семейного альбома или с вечеринки? Ни то и ни другое, так как резюме - документ, и фото должно

быть подходящим. Удачное решение - фотография на паспорт. Если Вы делаете специальный снимок для резюме, ориентируйтесь на нее. И еще: фото должно быть как можно более свежим. Снимок пятилетней давности тут явно не годится. Может, Вы и смотрите на нем лучше, но для Ваших потенциальных работодателей интересует, как Вы выглядите сейчас.

Теперь Вы знаете, как грамотно составить точное и правильное резюме, и мне остается только пожелать Вам успехов!

### **Профессиональный подход**

Итак, Вы убедились в надежности организации, в которой хотели бы работать. Вы узнали о ней все или почти все. Теперь необходимо подойти к этому вопросу с профессиональной точки зрения, так как от этого будет зависеть Ваш успех на новом месте работы. Что же именно предполагает профессиональный подход?

Например, должность, которую Вы предполагаете занять. Есть ли у Вас необходимые для нее навыки и умения? Может быть, она предполагает знание одного или даже нескольких иностранных языков, наличие водительских прав, навыков работы с офисной техникой... И если чему-то можно научиться относительно быстро, то изучение другого требует времени и усилий. Оцените свои возможности объективно - это нужно в первую очередь Вам же. Всегда старайтесь работать в том месте, где Ваши способности раскроются наиболее полно, ведь это - главное условие достижения успеха в какой-либо области.

Далее внимательно изучите круг Ваших обязанностей. Опять-таки задумайтесь: а справитесь ли Вы с ними? Безусловно, все приходит с опытом, однако если список обязанностей бросает Вас в дрожь, решите для себя, подходит ли Вам данная работа. Возможно, сейчас имеет смысл поискать более доступный вариант, а потом занять ту должность, которую Вы хотите.

В требованиях, предъявляемых к Вам потенциальными работодателями, как правило, есть пункт «Личные качества». В зависимости от той или иной должности, которую Вы предполагаете в будущем занять, Вы должны быть коммуникабельным, терпеливым, пунктуальным, в общем, каким угодно человеком. Важно, что качества, заявленные здесь, должны на самом деле присутствовать в Вашем характере, иначе Вы просто не справитесь со своими рабочими обязанностями. Конечно, на первых порах можно постараться пересилить себя, однако не мне Вам объяснять, например, что такое для нелюдимого человека постоянно общаться с разными людьми, улыбаться им, искать какие-то компромиссы... Или же человеку живому, подвижному выполнять монотонную работу, требующую вдумчивого подхода и скрупулезных расчетов. Вывод не нов: оценивайте свои возможности реально и выбирайте то, что подходит именно Вам.

Заработная плата - это, пожалуй, один из самых серьезных и сложных вопросов. Как мы с Вами уже сказали, стоит подготовиться к тому, что в начале Вашей деятельности она будет не слишком большой. Однако выясните, каковы вероятности ее роста. Очень хорошо, если в объявлении указана не конкретная цифра, а написан лишь начальный предел: «заработная плата от...». Это означает, что рост зарплат сотрудников предполагается. А если на выбранной Вами работе по существу нет стабильной заработной платы, она зависит от процентов с продаж, сделанных Вами или от объема выполненной работы? У этого есть свои плюсы и минусы. К преимуществам такого вида оплаты труда относится то, что количество получаемых Вами денег зависит только от Вашей трудоспособности и в принципе неограниченно: сколько заработаете, столько и получите. С другой стороны, здесь же скрывается и недостаток: если по каким-то причинам (болезнь или чаще всего лень-матушка) Вы не смогли плодотворно поработать, то остается только положить зубы на полку. Кроме того, Вы должны все время просчитывать свою предполагаемую прибыль и на основании этого планировать свой бюджет. Так что решайте сами, только хочу заметить, что по статистике годовой доход таких сотрудников на 15-20 % выше доходов тех, кто получает стабильную

зарплату. (Разумеется, при условии, что Вы - человек трудолюбивый и обладаете самодисциплиной.)

Идеальный вариант - когда при сдельном заработке в зарплату включена сумма, пусть и небольшая, но выплачиваемая сотруднику независимо от того, насколько эффективно он поработал в данном месяце.

Почти во всех организациях в настоящее время при приеме на работу новичку устанавливают испытательный срок. С юридической стороны этого вопроса Вы уже знакомы, а что можно сказать по поводу психологической стороны? Помните, что испытательный срок является таковым не только для нового сотрудника, но и для компании. Для Вас это возможность разобраться, подходит ли Вам данная работа, оправдаются ли Ваши ожидания, связанные с возможностями карьерного роста, с уровнем заработной платы. Если по окончании испытательного срока Вы понимаете, что обещания, данные Вам начальством, не выполняются, не надейтесь на их выполнение и в дальнейшем. В этом случае Вы просто теряете свое время, поэтому ищите для себя лучший вариант работы. Не бойтесь перемен - кто ищет, тот всегда найдет! Ну а если данное место работы Вам подходит, то просто остается проявить себя с лучшей стороны. В том, что Вы это можете, я даже не сомневаюсь. Главное - успокойтесь и внимательно наблюдайте за всем, что происходит вокруг Вас, узнавайте рабочие правила, принятые в данной организации, рабочее расписание. Вы - профессионал, поэтому не стесняйтесь спрашивать и записывать новую информацию, потому что запомнить все сразу сложно. А постоянно переспрашивать - не лучший вариант, к тому же чем быстрее Вы запомните перечень своих обязанностей и требований руководства, тем более независимо, а, значит, и уверенно будете чувствовать себя на новом рабочем месте.

Постарайтесь как можно быстрее познакомиться со своим непосредственным начальником. Обычно такое знакомство происходит на собеседовании или же в первый рабочий день. О собеседовании мы с Вами еще поговорим отдельно, а пока хочу дать совет - насторожитесь, если на собеседовании и особенно после него с Вами работают лишь специ-

алисты кадрового отдела организации, а руководитель не спешит Вам представиться.

Также внимательно следует отнестись и к соцпакету, который предоставляет своим сотрудникам данная организация. Узнайте, что именно в него входит. Выясните все насчет отпуска. Поинтересуйтесь, что Вас ждет в случае беременности, длительной болезни, увольнения, ведь профессиональный подход и заключается в просчете и анализе всех обстоятельств.

Обязательно учитывайте возможности профессионального роста в выбранной Вами компании. Подумайте, что может Вам дать данная работа в профессиональном плане? Какие пути есть у Вас для самосовершенствования? Это очень важно, поскольку Вы же хотите добиться успеха, а не стоять на месте. Поэтому оцените перспективы и вообще старайтесь выбрать то место работы, где будет приветствоваться Ваша здоровая инициатива, креативность и новые идеи. Кстати, призадумайтесь, если на собеседовании потенциальный работодатель не интересуется Вашим профессионализмом, предыдущим опытом работы и Вашими достижениями: скорее всего, здесь что-то нечисто, и вряд ли стоит останавливать свой выбор на данной организации.

Я прекрасно понимаю то состояние эйфории, которое охватывает Вас, когда Вы прошли конкурсный отбор среди десяти кандидатов. Вы безумно рады - Вам нет дела до выяснения разного рода формальностей. Вы готовы подписать любой документ. Но не ставьте нигде свою подпись, прежде чем не ознакомитесь с документом самым внимательным образом. Кто знает, может быть, там написано, скажем, что Вас могут уволить без выходного пособия или другие не слишком приятные вещи. Так что не утрачивайте бдительность и не позволяйте обвести себя вокруг пальца. Помните, Вы - профессионал и ценный сотрудник, которого рада заполучить любая организация, поэтому не теряйтесь. В тактичной форме, но без излишней робости обсудите со своим работодателем условия работы, уровень заработной платы и другие не менее важные для Вас вещи вплоть до мельчайших подробностей. На этом этапе Вашего сотрудничества с работодателями спрашивайте столько, сколько Вам

нужно. Кстати, такое пристальное проявление внимания покажет Вашему будущему руководителю, что Вы действительно заинтересованы в получении этого места и хотите работать в данной компании. А такая позиция всегда находит положительную оценку. К тому же деловой человек никогда не принимает необдуманных решений, его выводы всегда основаны на реальных и глубоких знаниях, а не на предположениях и догадках.

Проявив профессиональный подход к будущей работе, Вы обязательно найдете оптимальный вариант работы, где у Вас возможность расти профессионально, а также высокие шансы добиться успеха!

### **Громкое имя**

Ни для кого не секрет, что хорошую, подходящую Вам работу найти непросто. Громкое имя повысит Ваши шансы на успех после того, как Вы отправите свое резюме. Я думаю, никто и не сомневается в том, что устроиться на работу гораздо легче, если Ваше имя уже известно в определенных кругах. Когда Вы что-то собой представляете в профессиональном плане и это не секрет для окружающих, при рассмотрении Вашей кандидатуры на ту или иную должность у работодателя заранее формируется позитивное мнение о Вас. Как же можно создать себе громкое имя?

В первую очередь необходимо заняться саморекламой, иначе откуда же тогда все узнают, что Вы - замечательный работник? Представьте себе, что Вы - свой собственный PR-менеджер. Где можно поместить информацию о своих достоинствах, способностях и талантах?

Информационные технологии прочно вошли в современную жизнь, поэтому число людей, пользующихся Интернетом, огромно. Сеть - отличное место для подобного рода объявлений. Можно даже создать собственный сайт на бесплатных хостингах, таких как, [www.boom.ru](http://www.boom.ru) или [www.narod.ru](http://www.narod.ru). Давайте теперь поговорим о том, каким должно быть Ваше объявление, чтобы выделиться на общем фоне. Для того, чтобы посети-

тели сайта не просто Вас заметили, но еще и оценили по достоинству, нужно яркое и оригинальное объявление. Если в резюме Вы имеете мало возможностей для самовыражения, то в этом случае ничто не мешает Вам превратить свое объявление в красочную самопрезентацию. И не бойтесь перегнуть палку: Ваше чувство юмора обязательно оценят. Смело экспериментируйте с цветами и картинками. Заявите о себе во весь голос. Главное, Ваше объявление не должно быть банальным как по содержанию, так и по оформлению.

Кстати, проведите мониторинг своих конкурентов, т. е. попросту говоря, подсчитайте, сколько еще похожих с Вашим объявлений размещено в Интернете. Как быть, если Вы обнаружили, что кого-то осенили почти такие же идеи по оформлению своего объявления, как и Вас? Вывод прост: чужое объявление Вы переделать, естественно, не можете, поэтому займитесь своим. Не переживайте, что все свежие мысли уже задействованы, ведь творческий потенциал человека неисчерпаем.

Эффективный ход - выложить на сайт свои готовые работы, разумеется, если специфика Вашей профессии это позволяет. Ваш потенциальный работодатель получит возможность, что называется, увидеть товар лицом. Наверное, не стоит даже упоминать о том, что портфолио должно состоять из Ваших лучших и самых оригинальных работ. Два маленьких совета: во-первых, работ не должно быть слишком много, т. к. не у всех хватит терпения просмотреть все до конца, а во-вторых, по возможности они не должны быть однотипными, а то не получится продемонстрировать все грани Вашего таланта. Помните о том, что здесь главный принцип качество, а не количество Ваших работ.

Объявления можно давать и в прессе - газетах и специальных журналах. В основном, такого рода объявления помещаются в газетах. Это стоит сравнительно небольшие деньги, а есть газеты, где можно бесплатно напечатать свое объявление. Обратите внимание на дизайн Вашего объявления: оно должно бросаться в глаза, выделяясь на фоне остальных. Разумеется, здесь у Вас меньше возможностей, чем в Интернете, но кое-что сделать все же возможно. Например, поместите свое объявление в жирную рамку, используйте цветной фон (если выбранная Ва-



ми газета это позволяет), обратите внимание на шрифт (жирный, курсив). Для газеты работает следующее правило: чем крупнее объявление, тем лучше, потому что повышается вероятность, что его заметят. Обязательно оставляйте не только номер домашнего телефона, но и мобильного, чтобы Вас можно было найти везде и в любой момент. И никогда не экономьте деньги на саморекламе, так как средства, вложенные в нее, окупаются сторицей. Весьма существенный, по моему мнению, минус печатных изданий по сравнению с Интернетом, это невозможность представить свои готовые работы. К тому же газета, как правило, выпускается в пределах одного города, тогда как на сайт могут зайти люди и из других городов.

Возможно, многие надеются, что росту их популярности может поспособствовать круг родственников и знакомых, особенно если они возвращаются в сферах, близких к их профессиональной деятельности. Разумеется, никто не отрицает возможность, что о Вас где-то кто-то скажет что-то лестное, и это услышит нужный Вам человек. Однако нужно рассчитывать в первую очередь на себя, на свои собственные усилия. Воспринимайте возможность распространения информации о себе через кого-то как бонусные очки в основной игре.

Некоторые идут в своих мечтах еще дальше: они надеются, что в один прекрасный день их заметит некто известный и могущественный, и их карьера резко пойдет вверх. В своих рассуждениях они приводят примеры из жизни звезд: мол, работала одна девушка в фирме секретаршей, в эту фирму заглянул продюсер, увидел ее и сделал моделью или кинозвездой. Но надо принимать во внимание, что за таким, на первый взгляд, чудом, скрывается усердие и трудолюбие. Звезд в любой профессиональной области никто не делает: ими становятся благодаря собственным усилиям. К тому же деловой человек, каковым, надеюсь, Вы и являетесь, никогда не рассчитывает на случай. Да, безусловно, многие люди, которые достигли в жизни успеха, начинали свой путь с самых маленьких должностей, но они не остались на них потому, что все время заявляли о себе, предлагая новые идеи.

Но вернемся к нашей теме. Какие еще пути существуют для создания громкого имени? Во-первых, это посещение различных обучающих семинаров, курсов и тренингов. Мало того, что эта прекрасная возможность для самообучения, о чем мы с Вами уже говорили, именно там Ваши шансы на встречу с нужными людьми резко повышаются. К тому же, чем обширнее Ваши знания и навыки, тем больший вес по сравнению с другими приобретает Ваше имя.

Участвуйте во всех возможных конкурсах, касающихся Вашей компетенции. Даже если Вы и не займете призовые места, все равно остается положительный эффект от таких мероприятий. Удачный вариант - опубликовать в каком-либо специализированном журнале свои мысли по поводу той или иной профессиональной проблемы. Вообще, заявка о себе в печати - это здорово, так как Вы автоматически становитесь человеком с именем. Конечно, публикация своей работы сопряжена с некоторыми сложностями, но результат оправдывает все приложенные старания. В некоторых журналах устраиваются специальные конкурсы. Правильный и аргументированный ответ - Ваш ключ к дальнейшему успеху. Вполне возможно, что после этого Вами заинтересуются всерьез.

Возможно, Вы мне возразите: у меня нет склонностей к научной работе, да и не знаю я, о чем писать. Но, учась в университете или институте, Вы наверняка готовили курсовые работы, рефераты, наконец, диплом. Что же тогда мешает сделать это сейчас? К тому же, некоторые мысли можно позаимствовать из того же дипломного проекта или доклада для студенческой конференции.

Громкое имя делает и Ваш послужной список. Чем обширнее и разнообразнее Ваш опыт работы, тем более ценным сотрудником Вы выглядите в глазах своих потенциальных работодателей. Также здесь важную роль играют статусы учреждений, где Вы некогда трудились. Бесспорно, редко кого сразу берут в крупную компанию, да еще на значительную должность. Поэтому мой Вам совет: посылайте резюме во все организации, в какие только возможно. Отправить резюме - дело несложное, от Вас, как говорится, не убудет, а плюсы этого очевидны. Вспомним народную мудрость: «Что потопаешь, то и полопаешь». Здесь

работает закон перехода количества в качество. Возможен и такой вариант: пусть в данной организации сейчас нет вакансий, однако они есть в ее филиалах или в другой компании, близкой к той, куда Вы отправили резюме. И если Вы хороший специалист, Вас могут порекомендовать для работы в другую компанию, поскольку, как правило, руководство таких компаний общается между собой (конечно, если компании не являются конкурентами).

Мы с Вами уже говорили о важности портфолио готовых работ. Один-два удачных проекта (перевода, статьи, чертежа - да чего угодно!) вполне способны создать Вам имя.

Итак, как видите, путей приобретения громкого имени у Вас предостаточно, Выбирайте любой на свой вкус, а лучше - заявляйте о себе везде, где только возможно, и сами не заметите, как станете специалистом с именем!

### **Первая встреча**

Как Вы уже догадались, в этой главе речь пойдет не о романтическом свидании, а о Вашей первой встрече с потенциальным работодателем. Действительно, между этими встречами мало общего, однако чувства, охватывающие Вас перед ними, весьма похожи - это волнение, страх, боязнь сказать или сделать что-нибудь не так, неуверенность в успехе... Поэтому первый и главный совет - успокойтесь! Это не пустые слова, ведь если Вы разнервничаетесь, то будете бормотать себе под нос, теряться при каждом вопросе, отвечать неверно или невпопад. Настройте себя на успех. Подумайте, а что произойдет, если Вас все же не возьмут на работу. Учитесь искать положительные стороны даже в негативных ситуациях: Вы проанализируете свои промахи, а значит, в следующий раз не повторите их.

Освободите свой ум и душу от посторонних проблем, не имеющих отношения к Вашей будущей работе. Обязательно хорошо выспитесь перед первой встречей с работодателем: полноценный сон обеспе-

чит Вам, во-первых, свежую голову, а во-вторых, энергичный и жизнерадостный внешний вид.

В большинстве случаев первая встреча предполагает собеседование. Какие же советы можно дать для того, чтобы оно прошло успешно?

На страницах этой книги уже неоднократно прозвучала мысль о том, как важен внешний вид. Разумеется, прежде всего, Ваша одежда, обувь, прическа, лицо должны быть аккуратными. А вот какой стиль одежды выбрать для столь важного момента? Вы можете сделать ход конем и за несколько дней до собеседования зайти под каким-нибудь предлогом на место Вашей предполагаемой работы и посмотреть, как и во что одета основная масса сотрудников этой организации. Это можно принять к сведению, на мой взгляд, вариант в этом случае один - официально-деловой стиль, а значит, строгий костюм, белая или светлая рубашка, для мужчин галстук. В конце концов, Ваш любимый стиль casual может быть допустим в данном учреждении, скажем, только по пятницам, а зачем Вам неоправданный риск? Я думаю, излишне напоминать милым дамам, что цвета маникюра и макияжа должны быть нейтральными.

Что ни в коем случае нельзя делать, так это опаздывать на собеседование, потому что опозданию в такой день нет оправданий. Подумайте сами: даже если Вы указали в резюме такое качество, как пунктуальность, Ваша десятиминутная задержка разом перечеркнет все написанное Вами. К тому же за томительные минуты ожидания у Вашего потенциального работодателя заранее сформируется негативное мнение о Вас, а это, согласитесь, нужно Вам меньше всего. Поэтому настоятельно советую Вам прийти на собеседование за 15 минут, можно даже за полчаса. Кстати, этот простой прием не только застрахует Вас от опоздания, но и подарит дополнительное время, чтобы успокоиться и собраться с мыслями.

Ни для кого не секрет, что собеседование состоит из вопросов работодателя и Ваших ответов на них. Конечно, заранее точно узнать, какие именно Вам будут задавать вопросы, невозможно, однако вполне

реально предположить несколько вариантов этих самых вопросов. Понятно, что Ваши ответы должны быть тщательно продуманы и аргументированы.

Например, у Вас могут поинтересоваться, почему Вы выбрали эту вакансию, профессию, фирму? Что же, никто лучше Вас этого не знает, однако не пытайтесь отделаться общими и бессодержательными фразами вроде: «мне понравилось», «организация замечательная!» и того хуже «да и сам толком не знаю почему». Во-первых, Вы должны знать. Во-вторых, в Ваших словах должно быть как можно меньше эмоций и, соответственно, как можно больше рациональных доводов. Можете дома написать для себя примерно следующее: «Мне импонирует Ваша организация, потому что... (далее перечислите по пунктам, почему)». Не бойтесь, что Ваш ответ может показаться слишком сухим и строгим, ведь на Вас смотрят как на делового человека. Но в то же время не переборщите, делая упор на высокой зарплате и возможности быстрого продвижения по карьерной лестнице. Конечно, никто и не ждет от Вас бескорыстия, выражающегося в работе за «так», поэтому отметьте эти возможности в своем ответе. Однако главной его мыслью должно стать то, что Вам по-настоящему интересна эта работа, что Вы хотели бы проявлять свою креативность в данной области.

Приготовьтесь к дополнительным вопросам в том случае, если Ваша специальность сильно расходится с должностью, на которую Вы претендуете. Допустим, Вы медик по образованию, а хотите работать PR-менеджером. Сформулируйте достойные обоснования Вашего выбора. Конечно, уверенность в себе и в собственных силах - это неплохо, однако само по себе недостаточно.

Вас могут спросить о том, каковы сильные и слабые стороны Вашей личности. Обычно первая часть вопроса не вызывает особых затруднений, а вот вторая... Если Вы ничего не скажете, это будет выглядеть подозрительно, ведь не бывает идеальных людей. Но кидаться в другую крайность и заниматься уничтожающей самокритикой тоже не стоит. Я рекомендую смягчить свои недостатки и ярко показать свои достоинства.

Большинство вопросов на собеседовании, как правило, касается Вашего прежнего опыта работы. Например, работодателя может интересовать, почему Вы ушли с прежней работы. Вообще, рассказывать о своей предыдущей трудовой деятельности надо осторожно, избегая максимализма и прямолинейных оценок. Не стоит категорично заявлять, что Вам платили слишком мало, или подобрался отвратительный коллектив, или Ваш начальник постоянно к Вам придирался безо всяких на то оснований. В этом случае потенциальный работодатель может подумать, что Вы - неуживчивый и склочный человек с завышенными претензиями к окружающим, в том числе и к руководству, что существенно снижает Ваши шансы на получение желаемой должности. Пусть Ваши ответы будут по возможности мягкими, но не расплывчатыми, ведь работодателя интересуют прежде всего конкретные причины. Никто не осудит Вас за то, что Вы хотите для себя более высокой оплаты труда, лучших условий работы по сравнению с прежней, но делайте упор на то, что именно в этой организации Вы получите возможность более полно раскрыть свой творческий потенциал, свою инициативу.

Стоит ли скрывать тот факт, что Вас уволили с прошлой места работы? Разумеется, нет, хотя бы потому, что это бессмысленно: работодатель все равно посмотрит Вашу трудовую книжку. К тому же нечестные сотрудники не нужны никому. Правдиво расскажите о причине Вашего увольнения. Будьте объективны по отношению к своему прежнему начальнику, коллегам, а главное - к самому себе. Заверьте потенциального работодателя, что на новом рабочем месте Вы не повторите прошлых ошибок.

Кстати, о прошлых ошибках. Вполне вероятно, что Вас спросят о том, какова была Ваша самая серьезная ошибка на прежней работе. Вопрос щекотливый, однако ответьте на него честно, главное, не забудьте сказать, что Вы поняли причины своей ошибки и нашли пути ее исправления. Подобное всегда приветствуется и смягчает негативные впечатления.

Вам могут задать похожий вопрос и в отношении Вашей будущей работы. Он звучит примерно так: «Ваши действия, если (далее следует

описание критической ситуации на рабочем месте)». Тут Вас выручат Ваше умение быстро ориентироваться в ситуации, рассуждать логически и Ваши профессиональные навыки. Совет: не стоит медлить с ответом, оттачивая в уме до мельчайших деталей какой-нибудь один путь решения предложенной Вам проблемы. Лучше сразу выдать несколько вариантов выхода из создавшегося положения. Такое оценивается весьма высоко.

Вас обязательно спросят, на какую зарплату Вы рассчитываете. Придерживайтесь правила золотой середины: не называйте слишком маленькую сумму (работодатель подумает: если этот человек сам себя не уважает, то почему это должен делать я?) и сумму слишком большую (Ваши претензии в этом случае могут показаться необоснованными). Как вычислить наиболее подходящую цифру? Очень просто: к самой маленькой зарплате, которая возможна на данном рабочем месте, приплюсуйте зарплату максимальную. Разделив полученную сумму надвое, смело называйте результат деления в качестве желаемой заработной платы.

Также у Вас могут поинтересоваться по поводу Ваших планов на будущее. Поэтому подумайте, чем бы Вы хотели заниматься в ближайшие 5-8 лет.

На собеседовании ведите себя естественно и по возможности непринужденно. Конечно, некоторая доля артистизма и контроля за своими жестами и позой никому не помешает, однако не переигрывайте: это всегда воспринимается настороженно.

И последнее, что я хочу Вам сказать по поводу первой встречи с потенциальным работодателем. По возможности, не приходите на собеседование совсем больным. Во-первых, это лишит Вас возможности быстро соображать. Во-вторых, кашляющий человек с насморком производит на окружающих тягостное впечатление. И, наконец, в-третьих, работодатель может подумать, что у Вас постоянные нелады со здоровьем, а чем это чревато, Вы уже знаете. Поэтому, собираясь на собеседование, будьте в полной боевой готовности во всех смыслах этого слова.

## **Приложение усилий со стороны руководства**

Как правило, в основном люди прилагают огромные усилия, чтобы понравиться своему потенциальному руководству. Это не удивительно, если человек хочет занять ту или иную должность в конкретной компании. Но также ни для кого не секрет, что потенциальные работодатели всегда стремятся заполучить к себе в организацию ценных специалистов, ведь именно от их наличия, в конечном счете, и зависит благополучие и процветание компании. Наверное, многие сейчас возразят мне: всем известно, как сложно найти хорошую высокооплачиваемую работу, да еще с перспективой карьерного роста в дальнейшем, поэтому зачем руководству напрягаться, чтобы получить хорошего сотрудника? И кому в свете вышеуказанных причин придет в голову мысль вести себя с потенциальными работодателями как неприступная дама, которую еще нужно завоевывать? Все это, безусловно, имеет под собой реальные основания, но если уж до конца проводить параллель с женщинами, то... Абсолютно верно, человек устроен так, что больше всего ценит то, что досталось ему с некоторым трудом, и это закон нашей природы. К тому же недаром существует народная мудрость, гласящая: «Пришло махом, пошло прахом». Конечно, она не соответствует предложенной ситуации на все 100 %, однако заставляет задуматься. Итак, надеюсь, что Вы убедились, как важно, когда руководство прилагает значительные усилия, чтобы заполучить Вас в качестве сотрудника. Скажу по секрету: эти усилия даже можно слегка стимулировать, конечно, не перегибая палку. Как же правильно вести себя по отношению к руководству, устраиваясь на новую работу?

Разумеется, для того, чтобы Вас страстно желали заполучить к себе в организацию, необходимо представлять собой нечто стоящее. В Ваших талантах и достоинствах я нисколько не сомневаюсь, а как составить резюме, способное выставить Вас в наиболее выгодном свете перед потенциальными работодателями, Вы уже знаете. Так что смело можете считать, что Ваше будущее руководство серьезно заинтересовалось Вашей персоной. Следующий этап Вашего с ним знакомства - это первая встреча, которая, как правило, предполагает и собеседование. Я пони-



маю Вашу эйфорию и нетерпение, однако советую Вам не соглашаться на нее сразу. Немного набить себе цену никогда не помешает. Как это должно выглядеть. Допустим, Вам звонят с желаемого места работы и предлагают придти тогда-то и во столько-то. Вы вежливо отвечаете: «К сожалению, я не могу подойти в это время, однако Вас устроит такой вариант...» (далее Вы предлагаете свое время). Наверняка Вы с потенциальными работодателями придете к компромиссу. Не советую только отвергать предложенные ими варианты более трех раз, так как мы уже с Вами уже говорили, что перебарщивать в этой ситуации не стоит. Как видите, это совсем несложно, однако маленькое усилие может дать большие результаты.

Во-первых, у Вашего будущего руководства сложится мнение о Вас, как о занятом и деловом человеке, что, разумеется, значительно повысит Ваш престиж как сотрудника в его глазах.

Во-вторых, после подобного Вас будут считать человеком активным, что тоже большой плюс, ведь пассивные люди редко добиваются значительных успехов в работе.

В-третьих, и это очень важно, Ваши потенциальные руководители, скорее всего, подумают, что Вы - специалист, что называется, нарасхват. А такое их мнение только Вам на руку, поскольку оно означает то, что Вы - очень ценный сотрудник. Соответственно, желание будущего руководства заполучить Вас в компанию резко возрастает. Безусловно, мы с Вами уже говорили о том, как важно показать своим работодателям, почему Вы хотите работать именно в их организации. Им польстит расписывание преимуществ их компании. Однако, если Вы хватаетесь за должность в их учреждении, как утопающий за соломинку, они вполне могут решить, что у Вас просто-напросто нет других вариантов. При таком раскладе на работу Вас, может быть, и возьмут, только вот изначально считаться с Вами вряд ли будут, а разве Вам это надо? Поэтому, даже если у Вас есть желание вцепиться в данную организацию мертвой хваткой, ни в коем случае не демонстрируйте его в полной степени. Ведите себя спокойно и с достоинством, как человек, знающий себе цену.

В настоящее время широкое распространение получило так называемое «перехватывание» ценных специалистов. В чем это заключается? Потенциальные работодатели могут выйти на Вас в обход секретаря организации и отдела кадров и предложить Вам работу в своей компании. В отдельных случаях, когда у сотрудника есть контракт, заинтересованное руководство может даже обещать выплатить неустойку. Вообще, в таких ситуациях работодатели проявляют наиболее активные усилия, чтобы заполучить к себе в компанию сотрудника, и в этом нет ничего удивительного. К предложениям подобного рода, конечно, надо относиться с осторожностью, но эта осторожность не должна быть чрезмерной. В конце концов, повторяю, это довольно частое явление. Если Вам поступило такое предложение, Вы даже вольны диктовать будущим работодателям свои условия, разумеется, до известной степени. Но не кидайтесь в омут головой: сначала внимательно изучите компанию, чье руководство предложило Вам работу. И если условия работы и возможности объективно лучше, а возможности продвижения по служебной лестнице выше, то почему бы Вам и не согласиться? Итак, соглашайтесь на первую встречу, но не сразу. Помимо причин, перечисленных выше, примите во внимание еще одно немаловажное обстоятельство. Как ни странно это звучит на первый взгляд, Ваше потенциальное руководство вполне может подумать, что раз Вы так легко согласились перейти на работу к ним, то способно в свое время также легко уйти и от них. Что же, спросите Вы меня, они ведь этого так хотели и вдруг - такие мысли? Это человеческая психология, и от нее никуда не уйдешь. Да и уходить не надо, а надо использовать ее знание себе во благо. Поэтому скажите будущим работодателям, что Вам необходимо спокойно обдумать предложенные ими условия. Даю гарантию, что к Вам станут относиться с уважением и доверием. Окончательный ответ также давайте не сразу.

Во время первой встречи Ваше будущее руководство также может проявлять усилия для того, чтобы Вы согласились работать именно в их организации. Наверное, всем ясно, что мощный рычаг влияния на потенциального сотрудника, находящийся в руках работодателей - это заработная плата, точнее, ее размер. Мы с Вами уже говорили о том, что

слишком высокая зарплата, предложенная Вам потенциальными работодателями, это повод насторожиться. Но реально высокая зарплата вполне обоснована, когда руководство страстно желает заполучить к себе на работу ценного специалиста.

Также Вам могут предложить должность выше той, на которую Вы изначально рассчитывали. Это хорошо, однако, прежде чем соглашаться на нее, внимательно изучите список своих обязанностей. Если Вас все устраивает, то ничего не мешает Вам принять данное предложение. Но если у Вас возникло хотя бы малейшее подозрение, связанное с тем, что Вы можете и не справиться с работой на этой должности, откажитесь. Подумайте сами: да, сейчас руководство прикладывает усилия, чтобы «завоевать» Вас, но что будет, когда оно увидит Вашу несостоятельность? Скорее всего, в этой ситуации приложение усилий получит обратное направление - от Вас захотят избавиться, по крайней мере, сместить с занимаемой должности. Хотя здесь руководству даже усилий прилагать не надо: начальство, как-никак.

А если Вы займете такую должность, к которой уже готовы, то получите возможность не спеша освоиться на новом месте работы и разобраться, что к чему. (Разумеется, я молчу о том, что Вы будете прекрасно справляться с возложенными на Вас обязанностями.) Не бойтесь: более высокая должность от Вас никуда не уйдет, ведь руководство увидит Ваше старание и наверняка оценит его по достоинству. Помните о том, что резкие рывки - не всегда лучший способ развития карьеры. Лучше шагать не торопясь, зато уверенно и твердо. А как сделать свой первый шаг на этом пути, т. е., как правильно реагировать на приложение усилий со стороны руководства, желающего заполучить Вас к себе в организацию в качестве сотрудника, Вы уже знаете!

#### **Глава 4. Если руководитель - женщина**

##### **Готовьтесь к стрессам руководителя**

Не удивительно, что эта глава посвящена советам по построению отношений между подчиненными и женщиной-руководителем. Прошли те времена, когда босс женского пола не только не вызывал уважения, но и являлся нонсенсом в деловых кругах. В современном мире все больше женщин достигают высот в различных сферах деятельности, конкурируя с мужчинами в умении рационально планировать работу предприятия и налаживать сложные механизмы взаимоотношений между сотрудниками. Теперь, по меньшей мере, глупо звучит констатация факта существования женщины в роли руководителя типа «Понятно, как она сюда устроилась!». Инициативность и природная любознательность заставляют начальниц отклоняться от стандартов решений проблем и искать среди сотрудников самородки. Отличия между мужчинами и женщинами на высоких постах не являются резко выраженными в плане деловой хватки и настойчивости. Однако есть причина, по которой нужно разделять построение отношений с ними. Эта причина берет свое начало в различиях психики представителей полов. Мужчины все свои переживания, стрессы и раздражения переживают очень глубоко и копят их в себе, не давая себе «слабину», тем самым сохраняют внешнюю невозмутимость и спокойствие. Если стрессов очень много, как следствие возникают трения с окружающими и с подчиненными тем более. А вот женская психика устроена иначе - щедро делась с эмоциями с окружающими, женщина разгружает свой багаж как негатива, так и позитива, тем самым достигая равновесия между ними. Так что если ваш нынешний или будущий начальник женщина, вам стоит внимательнее прочитать эту главу, ведь мы даем реальные советы для некоторых типичных ситуаций.

Очень важным фактом является то, что вопреки сложившимся убеждениям женщины-руководители не подвержены стрессам в той мере, какую им приписывают. Но без сомнений, очень частая демонстрация отрицательных эмоций говорит об общем состоянии психологического здоровья. Давайте разберем само понятие стресс. Очень интересно, но если покопаться в специфической литературе, то можно найти упомина-

ние о «евстрессах» и «дистрессах». Первое означает те стрессовые ощущения, которые положительно влияют на психологическое и физическое развитие, второе - отрицательные эмоциональные состояния, которые негативно сказываются на нашей деятельности. Вообще слово стресс переводится с английского как напряжение, и на самом деле он напрямую связан с нашими эмоциями и интеллектом. С «евстрессами» начальницы без особых усилий справятся сами, но вот в других случаях вполне возможно, что вам придется сыграть роль громоотвода. Чтобы не допускать путаницы понятий и не увязнуть в психологических терминах, мы должны разделить понятие «стрессовая ситуация» и «стресс». При всем своем желании и рвении вы не сможете убрать причины стрессовых ситуаций, не связанных с вашей работой, верно? Ведь ими могут быть неудачи в начинаниях, критика со стороны, страх из-за сложности выбора, боязнь принять однозначное решение, моральная перегрузка, перегрузка информацией, проблемы в семье и многое другое. Невозможно контролировать все области возникновения таких проблем. А вот стресс - это состояние психики, когда из-за стрессовых ситуаций вы впадаете или в затруднительное для мышления состояние (так называемый тупик), или в чрезвычайно возбужденное и нередко агрессивное состояние, или когда перед глазами как бы пелена, у вас «опускаются руки» и совсем ничего не хочется делать. Теперь, когда разобрались с понятием стресса, пора выяснить, как проявляется стресс у женщин-руководителей и как действовать вам, если у начальницы стресс.

Стресс из-за критики в адрес ее руководства женщина переживает внутренне, наружу выйдут только его признаки, такие как:

- придирки к подчиненным по поводу и без;
- искусственно создаваемые ситуации, при которых ищут без вины виноватых;
- ввод новых правил рабочего поведения и более строгий подход к выполняемому объему работы;

Как себя вести: не поддавайтесь на провокации. Старайтесь выполнить всю свою работу и ненавязчиво предложить свою помощь в свободное время своей начальнице. Так как плакать вам в жилетку никто не

будет, постарайтесь понять, кто именно причастен к этой ситуации и если возможно, покритикуйте его работу тоже, в очень мягкой форме. Это своего рода заступничество может сыграть важную роль в построении отношений с боссом. Но если критика исходит от вышестоящих по служебной лестнице руководителей, не делайте критических замечаний в их адрес, соблюдайте иерархию, но постарайтесь поддержать ее добрым словом о методах общения с людьми. Каким бы профессионалом ваша начальница не была, как женщина она всегда ставит себе в заслугу умение общаться, и ваши слова будут елею на ее душе. Очень важно понять, что это явление временное, и не делать поспешных выводов о личностных особенностях руководителя. Если захотите, чтобы замечания по поводу вашей работы закончились, предвосхищайте их, не давайте повода обращать на вас пристальное внимание.

Стресс от чрезмерной перегрузки информацией чреват внешними проявлениями эмоций. Так как такой вид стресса напрямую связан с интеллектуальным перенапряжением, реакция начальницы может быть неадекватной. Вполне допустимы следующие следствия стресса:

- повышение голоса;
- истерия;
- невнимательность;
- некоторая заторможенность в словах.

Вы выиграете, если окажете ей знаки внимания, например, сходите ей за чашкой кофе и минеральной водой. Кофе оказывает бодрящий эффект благодаря пуринам - веществам, стимулирующим нервную и сердечную деятельности, а минеральная вода даст необходимый набор микроэлементов, которые поддержат полноценную работу мозга.

Как и любой руководитель, ваша начальница может испытывать стрессовое состояние из-за постоянной ответственности за принятые решения. Помимо того, что каждое решение сопряжено с риском неприемлемости, женщине каждый раз приходится доказывать самой себе и окружающим свою компетентность. Поэтому с ее стороны в ваш адрес могут быть:

- замечания относительно качества выполняемой работы;

- новые приказы насчет объема работы и должности отдельных сотрудников;
- резкие выговоры за оплошности.

Чтобы не навлечь на себя еще больший гнев, старайтесь выглядеть загруженным работой и никогда не показывайте, что у вас уйма свободного времени. В ее глазах вы должны быть прилежным, ответственным и ревностным сотрудником. Пусть вы будете медленно выполнять работу, но не отрывайтесь от нее, при проверке рискуете своей репутацией из-за частых перекуров и чрезмерного общения с коллегами.

Стресс настолько неоднозначное понятие, что стоит понять, как он влияет на возрастные категории руководителей. Может ли быть так, что молодые и волевые женщины менее подвержены стрессам, чем женщины среднего и пожилого возраста? Наш ответ - вряд ли. Устойчивость к стрессам возникает благодаря опыту решения подобных ситуаций, натренированности психики и ряда личных особенностей характера, таких как ригидность (умение вовремя переключаться, подстраиваться под внешние условия), настойчивость, высокая самооценка. Поэтому, говоря о влиянии возраста на поведение в стрессовых ситуациях, можно вывести следующую формулу. Напоминаем, именно вашу ситуацию мы не можем знать, поэтому добавляйте к ней свои усилия, чтобы попасть в десятку.

Молодая начальница очень часто будет испытывать стрессы из-за критики, неудач, цейтнотов, боязни принять ответственное решение, перегрузки информацией. Поэтому строя с ней отношения, постарайтесь стать ей надежным помощником и твердой опорой. Поддерживайте ее, говорите поощрительные, вдохновляющие слова. Вполне реально, что после стресса она будет относиться к вам немного теплее, и уж точно выделит вас из общей толпы. Ну, по крайней мере, не впишет в список своих недоброжелателей.

Умудренная опытом, как профессиональным, так и жизненным, начальница среднего возраста скорее всего будет более устойчива к воздействию так называемых «стрессоров» - раздражителей, вызывающих

стресс. Ее нервная система уже натренирована, но все-таки в случае стресса она может сорваться на подчиненных.

Пожилая женщина-руководитель очень умело лавирует среди различных проблемных выступов предприятия и знает, когда и что нужно делать. Казалось бы, ее нечем удивить или выбить из колеи. Однако самый сильный стресс подстерегает ее при смене должности, близости пенсионного возраста и подсиживания со стороны более молодой и ловкой помощницы.

Кто предупрежден, тот вооружен. Женщина остается женщиной в любом случае, пусть даже занимает высокий пост. Она будет непредсказуемой, загадочной и иногда просто непонятной. Но ее положение как начальника от этого не меняется. Все-таки вам стоит решить, сможете ли вы быть в курсе ее настроений. Не капризничать, не вестись на провокации и не переходить на личности. Готовы ли вы преодолевать стрессы вместе с боссом?

### **Эмоциональное воздействие**

Очень часто сильную половину человечества беспокоят мысли о ненужности и неприемлемости в обществе ярко выраженных эмоций. Эту вечную борьбу мужского и женского начал мы обсуждать не будем, но все же стоит заметить одну деталь. Именно благодаря умению женщин тонко воздействовать на людей на эмоциональном уровне, а также на интуитивном (кстати, интуиция, по общему мнению, является типично женской чертой) происходили многие события даже на государственном уровне. Иначе как объяснить высказывание «за каждым успешным мужчиной стоит умная женщина». Как и прежде, мы постараемся упорядочить по смыслу всю информацию об эмоциональном воздействии.

Что такое эмоциональное воздействие? Проще говоря, это способ общения, руководства и манипулирования людьми посредством межличностных отношений и провокаций на демонстрацию внутренних эмоций. Такой способ влияния на другие личности используется и мужчина-



ми, но при женщине-руководителе он более развит в организации. Используется он для того, чтобы подстегнуть развитие сотрудников как профессионалов, выявить скрытый потенциал быстрее, чем обычно, прилагая минимум усилий. А следствие такого воздействия следующее - в коллективе, возглавляемом женщиной, намного чаще возникают интриги, ситуации с подтекстом, скрытая или явная борьба за звание самого лучшего сотрудника.

Какие есть виды эмоционального воздействия? Самый первый - это выдвижение вперед одного или нескольких фаворитов. Эти сотрудники как бы создают государство в государстве и не особо следят за четким выполнением своей работы. Остальные работники относятся к ним с опаской. Ведь (по их мнению) только любимчики могут жить спокойно, а остальные не могут и рта раскрыть. Если объективно рассмотреть эту ситуацию, становится очевиден следующий момент: создавая свое окружение, ваш руководитель пытается подстегнуть подчиненных на более смелые решения, чтобы они сумели выделиться на фоне любимчиков. Значит не стоит обращать внимания на советы не высовываться, а удвоить свой объем работы и стать очень надежным, ответственным сотрудником. А вот непосредственно с фаворитами нужно держаться очень вежливо, приязненно, но не позволять вашим отношениям приобрести яркую эмоциональную окраску. То есть не конфликтовать, но и не дружить, так как опальный фаворит может увлечь вас за собой и шеф может внести вас в черный список неугодных сотрудников.

Что такое черный список, вы, конечно, знаете. Его создание - второй вид воздействия на подчиненных. Нет, это не какой-то документ, а список тех сотрудников, которые постоянно испытывают давление со стороны руководства. Постоянные придирки, проверки, загрузка работой и критика - вот что ожидает каждого в этом списке. Очень частые стрессовые ситуации для вас могут обернуться лишением премий, штрафами за малейшие провинности и бесконечными вызовами на ковер. Проще говоря, сплошная нервотрепка. Естественно, с этой проблемой нужно бороться, но как? Есть несколько вариантов.

1. Если вы начинаете чувствовать пресс со стороны руководства, срочно займитесь самокритикой. Где вы могли допустить оплошность, что сделали такого, что повлекло за собой проявление пристального внимания к вашей личности? Перебирайте не только профессиональные ситуации, но и вспоминайте о разговорах с коллегами, поведении, слухах. Быть может, вы допустили при обсуждении с сотрудниками манер и вкусов каждого из них какую-то двусмысленность, которую собеседники приняли за намек на вкус начальницы. О, это очень болезненно для женщины, особенно если критика исходит от молодого человека и признанного стиляги. Или допустили ряд высказываний о возрасте (эта тема тоже табу!) и услужливые доброхоты преподнесли их вашему боссу в искаженном виде. Если поняли, где допустили ошибку, срочно исправляйте ее, ведь всегда можно найти выход. Обычно он там же, где и вход. Значит, вернитесь в эту ситуацию, искусственно повторив ее, и объясните свою мысль более доходчиво. Если вообще не видите, чем могли вызвать неприязнь, скорее всего вы что-то не так делаете. Можно проанализировать ситуацию самому, а можно пойти к начальнице на прием и попросить помощи в очень вежливой форме. Она не откажет вам, если вы скажете, что у вас появилось сомнение в правильности того, что делаете и вам просто необходимо услышать авторитетное мнение.

2. Можно проявить свой характер и попытаться выяснить напрямую, чем вызваны такие отношения. Вполне реально просто поговорить о ваших взаимоотношениях, спросить, почему вам кажется, что вы персона нон-грата. Ваш вопрос о том, что происходит, покажет всю вашу бесхитростную натуру и искренность, а значит, вас нельзя будет обвинить в нелепых поступках. Главное при разговоре - не повышать голос и быть максимально вежливым собеседником.

3. Поинтересуйтесь у коллег о последних новостях. Лучше спрашивать у лояльно настроенных к вам сотрудников, они смогут вам объяснить ваше положение. Быть может, вскроется чей-то план по уничтожению вас в глазах руководства.

Как бы вы себя ни повели, не стоит опускать руки и бросать все на самотек. Иначе изначально пустяковая проблема вырастет в ужасно

огромный ком неразберихи и негатива, и вам просто невозможно будет работать в таких условиях.

Еще одна форма эмоционального воздействия - опекунство и попечительство над вами со стороны начальницы. Если вас постоянно спрашивают о личной жизни и активно в ней участвуют - не торопитесь отказываться от такой модели общения. Это пример очень интересных отношений, когда к эмоциям примешивается материнский инстинкт, заставляя защищать и помогать слабому. Естественно, от вас ждут отдачи, вы должны будете делиться своими переживаниями, но весь смысл такого воздействия в том, что бы понять вас как личность. При этом получается, что руководитель сама впадает в зависимость от ситуации. Ведь не может же она вас ругать за неполную отдачу делу, если она в курсе последней драмы в вашей личной жизни. Принимайте советы с глубокомысленным видом, и обязательно говорите о том, насколько ценна ее забота о вас.

Метод кнута и пряника тоже используется женщиной-руководителем. Только в отличие от мужчин, которые переводят его в финансовую область и используют в качестве наказаний и поощрений штрафы или премии, женщины используют эмоциональное воздействие. Если в ваш адрес слышатся только похвалы и доброжелательные отзывы, это и есть поощрение. А наказанием будут повышение голоса, строгие выговоры. Воспринимайте все эти проявления как проходящие моменты. Не позволяйте им отложиться в вашей памяти и как-то влиять на вашу работу.

Необходимо затронуть очень важный момент. Чаще всего кандидатами на должности в той организации, где начальник - женщина, оказываются тоже женщины. Сильный пол предпочитает не быть в подчинении у слабого. Но отношение руководителей к сотрудникам тоже варьируется в зависимости от их пола. К мужчинам, хоть они и опасаются женского руководства, отношение менее предвзятое. Чаще всего от эмоционального воздействия страдают женщины. Происходит это потому, что женщины представляют внешний облик всей такой организации. Глава как бы проецирует свои желания на подчиненных, и выдвигает им

свои нормы поведения, внешности, налаживания отношений. И не думайте, что в вашем случае будет по-другому, ведь женщина остается таковой, несмотря на возраст и служебное положение. Выражать свои эмоции и умело манипулировать чужими - основная привилегия женщины-руководителя.

Есть прямо противоположные ситуации, когда патронесса придерживается слишком гротескных взглядов на противостояние полов. Тогда к мужчинам на предприятии будет такое же отношение. К счастью, настоящая женщина-лидер знает и по праву занимает свое достойное место в деловом мире. А противовесом ее воздействию на уровне эмоций является самоконтроль. После нескольких неудачных попыток вызвать у вас демонстрацию негативных, отрицательных эмоций вас оставят в покое, признав спокойным, уравновешенным, а следовательно, надежным человеком. Быть может, назовут сухарем, но это лучше, чем участвовать в словесных баталиях. Это относится к мужчинам, как и следующий совет: вашим кредо на пути к успеху должны быть «позитив на негатив», «женщина любит ушами», и «улыбка - главный аргумент». Помните, что в ваших силах не только не реагировать на чужие эмоции, но и пытаться воздействовать так же, только хладнокровно и с умом.

### **Самоконтроль**

Некоторые из наших читателей воскликнут: как можно рассуждать хладнокровно, если внутри буря эмоций? Безусловно, очень сложно сохранить спокойствие, но это просто необходимо. Поэтому сейчас мы предлагаем подумать над таким грозным оружием против женских хитростей, как самоконтроль. Что такое самоконтроль? Ответ в самом слове - контроль над собой, критичное отношение к своим внешним проявлениям внутренних чувств. Значит, можно вывести несколько необходимых пунктов, которые требуют самоконтроля. Это контроль над своими эмоциями, мыслями, поступками, реакциями, внешними проявлениями чувств. Все они нужны для того, чтобы сохранять спокойствие, высказы-

вать нужную реакцию и не оступиться на сложном пути построения отношений с женщиной-руководителем. А сам процесс самоконтроля очень повышает самооценку, ведь это своеобразная цель - выглядеть спокойным и уверенным человеком. Никто, кроме вас самих не может со стопроцентной гарантией утверждать, что сразу получится контролировать себя во всем. Но с каждой маленькой победой вы будете чувствовать себя сильнее как личность. А ваша начальница сразу почувствует перемену, ведь от вас будут исходить флюиды уверенности.

Итак, первое, с чего начнем, это контроль над своими мыслями.

Контролировать свои мысли необходимо для вашей же психологической устойчивости. Наверное, вы замечали, что когда начинаешь думать о неприятных и волнующих проблемах, то резко портится настроение. Какие мысли могут испортить вам настроение на работе? Их масса, особенно в случае руководства женщины. Можно выделить 4 основные темы: мысли о работе, о начальстве, о коллегах, о справедливости. Правда, злободневно? Мысли о работе, особенно о сложности выполнения задания и огромном объеме, отвлекают от действия. Прекратите думать об этом, лучше распланируйте рациональнее ход работы, составьте список всех необходимых дел, которые относятся непосредственно к вашей деятельности. Затем составьте список тех поручений, которые вам поручила патронесса, и затем сравните списки. Те пункты, которые совпадают, должны быть выполнены в первую очередь, затем старайтесь чередовать выполнение непосредственных задач вашей должности и указаний руководителя. Если понимаете, что объем работы трудно выполнить в назначенные сроки, говорите об этом заранее. Иначе получится так, будто вы не оправдываете возложенных на вас надежд.

Размышления о начальстве тоже не приводят ни к чему хорошему, если имеют место быть в рабочее время. Неизвестно, до чего вы там додумаетесь, особенно если чем-то рассержены, но поверьте, от таких мыслей ваше поведение изменится. И, конечно же, это сразу станет заметно вашей начальнице, особенно если вы работаете рядом с ней. Но даже если своего руководителя видите редко, все равно не допускайте подобных мыслей. Ведь все равно захочется ими с кем-нибудь поделиться-

ся, а ведь женский коллектив - это самый быстрый проводник любого звука. Не заблуждайтесь, думая, что все вокруг надежные слушатели.

Избегайте мыслей о коллективе и его отдельных личностях. Конечно, на работе нужно чувствовать себя как дома в некоторых смыслах, но все же оставьте на потом размышления о поведении других людей. Сконцентрируйтесь на работе, не обращайтесь на происки недоброжелателей. Для этого стоит выбрать нерабочее время и иметь ровное настроение, иначе мысли о каких-то межличностных отношениях положат начало отрицательным эмоциям. Разве это то, что нужно, чтобы выглядеть спокойным?

Тема справедливости в нашей жизни занимает огромное место. Однако именно с мыслей «ну почему именно я» или «где же справедливость, если...» начинается медленное разрушение самооценки. Не задумывайтесь о великих проблемах человечества, а если уж совсем все плохо, то поговорите по душам с начальницей. Она оценит ваш порыв понять свое место в организации и укажет его в более мягкой форме, чем могла бы сделать это на людях.

Контроль нужен не только над мыслями. Как правило, мысли рождают эмоции. А эмоциональная сфера настолько объемная, что о ней можно написать не один том литературы. Для того, чтобы выглядеть воспитанным и интеллигентным человеком, просто необходимо сдерживаться при проявлениях любых эмоций. Мы же должны понимать, что при руководителе женского пола нужно контролировать только отрицательные эмоции. Среди них такие, как обида, негодование, злость, раздражение, порой даже ненависть. Возникают такие эмоции на рабочем месте по ряду причин. Основная из них - придирчивость к вашей работе, особенно если вы осознаете, что она необоснованна. Да, это можно терпеть неделю, две, но в конце концов вы не выдержите и выльете свое раздражение на первого попавшегося человека. Чтобы этого не произошло, старайтесь разделить понятия **работа** и **замечания по ней**. Не реагируйте сразу на придирки, запишите их и обдумайте на досуге, нет ли в них зерна истины. Ведь поддавшись мимолетному раздражению, вы можете пропустить очень ценный совет.

Также контроль над эмоциями просто необходим при непосредственном деловом общении с начальством. Внимательно выслушивайте ее, и сделайте пометки. Слова начальницы никогда не расходятся с делом, если она дает совет, постарайтесь опираться на него. Признайте наконец ее авторитет как авторитет квалифицированного специалиста.

Если вы не сделаете так, как она вам советует, будете выслушивать упреки в неуважении к начальству.

Вот мы и подошли к контролю над поступками. Здесь без лишних слов можно дать несколько практических советов:

- не действуйте спонтанно. Пусть глава организации и женщина, но возможность так действовать она приписывает только себе. А от подчиненных требует большей рассудительности.

- обдумывайте все передвижения. Постарайтесь предугадывать ее реакцию на ту или иную ситуацию.

- не позволяйте себе при начальнице чрезмерной разговорчивости. Особо в ваших личностных особенностях она не будет разбираться, а вот репутацию болтуна и сплетника заслужить вполне реально.

Все ваши действия должны быть согласованы с руководством, так как хорошая руководительница не терпит беспорядка.

Прежде чем принять решения о важных действиях, зафиксируйте их на бумаге. Затем отдайте шефу и постарайтесь доходчиво и кратко их объяснить. Эта нехитрая манипуляция во-первых, придаст вашим действиям солидность и профессиональную ответственность, а во вторых, убережет от плагиата.

Еще одно действие, на котором стоит остановиться при обсуждении самоконтроля - это контроль над внешними проявлениями скрытых (внутренних) эмоций. Это важная тема, т. к., кроме звукового ответа на раздражающие нас ситуации, мы можем применять язык жестов и мимики, а также взглядов. Женщины сведущи чаще в последних двух. О них и поговорим. Итак, о языке взглядов мы можем сказать, что глаза зеркало души. Поэтому старайтесь не смотреть в глаза начальнице, если на душе ураган. Ваши глаза обязательно выдадут внутреннее состояние. В таких случаях или успокаивайтесь, или займитесь записью нетленных советов

руководителя. Также особое внимание стоит обратить на мимику лица. Никаких гримас, лишь полуулыбка или улыбка (в зависимости от обстоятельств), особенно при деловом общении. Жесты тоже выдают ваше возбужденное состояние и реакцию на собеседника. Поэтому никаких закрытых поз и резкой жестикуляции.

Самоконтроль очень важен при общении с начальницей-экстравертом. Она, скорее всего, будет судить по внешним проявлениям, а не по внутренним качествам характера. А вот интроверт покопается в вашем личном деле и будет ожидать соответствующих заявленному характеру поступков и эмоций.

Как же добиться быстрого успокоения и не выдать ничем своих истинных чувств? Во-первых, скажите себе, что вы неправы, а она права. Пусть на данный момент вами овладеет чувство подчинения, тогда вы машинально перестроите манеру говорить. Во-вторых, вспомните что-нибудь хорошее из вашей жизни и почерпните из этого позитив. В-третьих, вы сами выбрали эту работу, значит, знали, на что идете. Поэтому не вините во всем руководителя, если указывают на промах, то он либо есть, либо нет. Разберитесь с этим, ведь хотя бы за что-то ваша патронесса заслужила благодарности и достойна того, что бы ее выслушали. Кстати, благодарность может являться достаточным стимулом для того, чтобы взять себя в руки. О какой благодарности может идти речь, мы узнаем в следующем разделе.

### **Не забывайте о благодарности**

Отдельного внимания заслуживает тема вежливости и умения преподать себя как воспитанного человека. Ведь наша глава посвящена женщинам-руководителям, они очень тепло относятся к выражениям хорошего к ним отношения. Что такое благодарность? Это чувство признательности за что-то нужное и положительное. Когда мы испытываем к человеку это чувство, то стараемся в чем-то его выражать, прибегая к словам или поступкам. Тем самым укрепляются взаимоотношения с этим



человеком. Так как нашей целью является заполучить расположение начальницы, стоит подумать, а за что и как можно выражать благодарность ей? Поводов достаточно, и, если отбросить пелену ненужных эмоций, можно увидеть следующие:

1. Душевность подхода к каждому сотруднику. Она с каждым старается пообщаться и найти общий язык. Ищет индивидуальную тактику, как заставить раскрыть свой потенциал.

2. Опекунство над морально неустойчивыми сотрудниками. Старается окружить их вниманием. Пусть иногда это не нравится коллективу, но нагрузки на таких людей в работе уменьшаются.

3. Опека молодых сотрудников. Вводя их в курс дел, она лично следит за первыми трудовыми шагами молодых специалистов, тем самым тратя свое личное время.

4. Солидарность с подчиненными при внешних угрозах. Начальница не выдает на общий суд внутриколлективные проблемы.

5. Материнская забота о моральном виде коллектива. Своевременно пресекая ненужные конфронтации, она не допускает острых конфликтов между подчиненными.

Этот список при желании можно продолжить. Но от этого не меняется смысл нашего предложения - не стесняйтесь высказывать благодарность руководительнице. Как это сделать, вы должны решить сами. А мы осветим несколько способов.

1. Банальная вежливость - первый шаг на пути к сердцу патронессы. Употребляя минимальный набор вежливых слов, вы можете добиться многого. Обязательно нужно говорить спасибо за совет, здороваться, желать доброго утра и приятного аппетита, говорить комплименты и соблюдать правила галантного отношения к женщине (если вы мужчина).

2. Признание авторитета начальницы - тоже выражение благодарности. Если вы, даже замечая огрехи, не привлекаете к ним общего внимания, а делаете акцент на достижениях, то ваши действия она оценит по достоинству. Такая молчаливая поддержка дорогого стоит!

3. Преданность начальству - это не синоним подхалимства. Это ваш ответ на действия шефа и ваша личная оценка ее профессиональных и личных качеств.

Выражать благодарность можно словами, для этого не нужно ждать какого-то особого времени. Утром вы поднимете ей настроение, сказав о том, как рады, что работаете именно на этом месте. Днем можно создать теплое общение для поднятия боевого духа, а вечером участливые слова прогонят заботы.

Также очень важно прислушиваться к просьбам начальницы. Если она не терпит словесное выражение благодарности, стоит перейти на деловое.

О таком способе стоит поговорить отдельно. Так как вы работаете именно на этом предприятии и зарабатываете на жизнь именно тут, вам стоит понять одну вещь. В каждом предприятии случаются непредвиденные ситуации, при которых просто необходимо задействовать дополнительное время работы. Поэтому ваша начальница может попросить вас выйти на сверхурочную работу. Это ваш шанс выразить ей благодарность и привязанность делами. Без сомнений, вы можете отказаться, сославшись на какие-либо причины. Но она ждет помощи, и тот, кто ее окажет, выиграет. Старайтесь идти навстречу пожеланием начальства. Помимо того, что это скрепит ваши отношения, у вас появится реальный шанс подняться вверх по карьерной лестнице.

Очень важно не ругаться с начальством. В здоровом коллективе должна быть четко видна иерархия подчинения, без этого не будет порядка. А, соблюдая нормы общения, невозможно представить себе скандал в кабинете у шефа.

Однако не стоит забывать и о благодарности по отношению к подчиненным. За какие же заслуги им может выпасть такое? За внимательное отношение как к женщине, а не просто бездушному бесполому сухарю. И неважно, сколько лет вашей начальнице - 26 или 60, она с удовольствием будет воспринимать от вас знаки внимания (слова поощрения, одобрения, комплименты).

То же касается и ваших советов в критических ситуациях. Они помогают не всегда, но зато становится явным ваше участие в ее судьбе. Моральная поддержка, оказанная вами руководителю, пойдет на пользу вашей репутации.

Незлопамятность также заслуживает поощрения. Ведь когда человек в гневе, он может наговорить ужасных вещей, о которых стыдно будет вспоминать. А женщине в состоянии стресса вообще сложно остановиться при крике. Однако по законам психологии после эмоциональной бури происходит очищение разума от негатива. И тогда у начальницы могут возникать сложные чувства вины и гордости, сожаления и неприятия свидетелей срыва. Примите ее такой, какая есть и не напоминайте ей об этом случае.

Как итог, нужно заметить, что чувства должны быть искренними, если вы их не испытываете, то лучше не играйте. Ведь ваша патронесса тонко чувствует фальшь и полагается на свою интуицию. Не стоит играть в благодарность, ведь это называется уже не построением отношений, а откровенным подхалимством. Бесспорно, в каждой организации встречаются такие типчики, которые из кожи вон лезут, чтобы заслужить благорасположение начальства. Не будем говорить, плохо это или хорошо, как влияют такие люди на коллектив. Выбор за вами, и никто, кроме вас, не имеет права решать. Ваше отношение в любом случае должно быть уважительным но не благоговейным. Решайте сами, как выражать благодарность, насколько близко общаться с руководством. В каждой позиции есть изъян, неустойчивость.

В качестве заключительного аккорда приведем следующий факт. На работе как дома вы можете быть, только если будете под руководством женщины. Ведь вас не уволят без вашего сильного на то желания, потому что женщины все-таки проникаются чужими бедами и жалеют нуждающихся. Стоит вам посвятить ее в причины вашего поведения, как она пересмотрит решение об увольнении и даст еще один шанс.

### **Гибкость поведения**

Так как коллектив возглавляет женщина, то в наборе личных качеств сотрудников важна гибкость мышления и поведения. Мы уже упоминали о том, что начальница проецирует свои качества на всех подчиненных. Умение подлаживаться под общий фон приветствуется, так же как и умение подражать поведению других. Прогибаться под модель поведенческих реакций иногда просто необходимо, чтобы не привлекать пристального внимания. Мы должны составить список практических советов, которые должны помочь вам в различных ситуациях. Конечно, вы просто не сможете изменить себя в угоду другому человеку. То, что заложено с детства, приобретенные и врожденные качества характера, измениться не может. Ваше поведение может лишь зависеть от каких-то внешних факторов. Значит, можно искусственно добиться положительного результата, если придать поведению гибкость. Это понятие означает умение осмысленно манипулировать собственными внешними проявлениями чувств. К тому же, хоть человек и не хамелеон, мимикрия по отношению к общему фону организации иногда просто спасает. Заметьте, мы сейчас говорим не только о гибкости в отношениях с начальником, но и об отношениях в коллективе.

Под гибкостью поведения можно подразумевать методику отзеркаливания. То есть нужно поразмышлять над границами поведения, допустимого в данной организации, сравнить поведения коллег и самое главное, понять линию поведения начальницы. Сделав это, вы сможете выбрать наиболее подходящую для вас стратегию построения отношений. Кстати, большее внимание вы должны уделять именно поведению патронессы, ведь это является как бы шаблоном для подчиненных.

Гибкость поведения - это умение правильно реагировать на внешние раздражения. Согласитесь, на работе очень часто возникают ситуации, которые от вас не зависят, но требуют от вас участия и эмоций. Это и конфликты разного характера, и провокации начальства и многое другое. В домашних условиях вы бы разобрались в них по-другому, более жестче, может быть. Но на работе, особенно если руководителем является женщина, нужно действовать мягче. Далее мы рассмотрим

несколько типичных проблем в общении с руководством и коллегами, и дадим несколько советов, как свести к минимуму негатив.

Очень часто проблема возникает из-за того, что вы не можете признать авторитет начальницы. Причин для этого много, среди них можно выделить несколько наиболее распространенных.

Если вы мужчина, вы считаете просто унижительным для своей гордости быть в подчинении у женщины. Вам кажется, что она считает себя слишком заумной и в грош не ставит ваш профессионализм и заслуги. Часто говорите с домашними или с друзьями о том, как вам не повезло, вы бы добились большего и т. д. Возможно, вы считаете ее недостаточно компетентным работником, и с удовольствием поменялись бы местами с ней. Вас мучают ее придирки и контроль над вашей деятельностью. Вы опасаетесь быть в подчинении у женщины из-за непредсказуемости ее поведения. Все эти причины выливаются в ваше поведение резкостью, упрямством, нежеланием выполнять приказы и как следствие всего этого появляется постоянное раздражение. Оно может тщательно вами скрываться, но поверьте, ваша руководительница его чувствует на большом расстоянии. Поэтому его нужно убрать вообще, но как? Непросто, но возможно. Вы мужчина, поэтому проявляйте снисходительность к слабому полу, Вместо того, чтобы стенать от ига женщины, проявите себя как инициативную и чуткую личность. Чтобы добиться успеха на рабочем фронте, решите для себя раз и навсегда: или вы принимаете тот факт, что руководитель женщина, либо нет. Если да, то постарайтесь воспринять ее такой, какая есть и полностью признать ее мнение авторитетным. Если нет, то или переводитесь в другой отдел, указывая какую-то отдаленную причину. Иначе работа окажется для вас стрессором и ежедневной пыткой. Зачем тратить драгоценные минуты, занимаясь любимым делом в нездоровой атмосфере. Если же вы принципиально не хотите работать под женским начальством, стоит задуматься о перемене места работы.

Вторая причина - это возраст и степень обучения начальницы. Касается она как мужчин, так и женщин. Если во главе коллектива становится ну очень молоденькая женщина, многие из сотрудников начина-

ют испытывать и выражать возмущение. Как же так, они столько лет и сил отдали предприятию, а тут какая то вчерашняя студентка хочет навести свои порядки! Как правило, попав в атмосферу неприятия и напряженности, начальница начинает зачистку территории и для многих она может закончиться печально. Но не для вас, ведь вы наверняка прислушаетесь к нашему совету. Так как вы не начальник, а подчиненный, будьте им на «отлично». Это подразумевает согласие с руководством. Подумайте, поставили бы ее на это место, если она его не заслужила? Значит, ее образование, административный склад ума подходит для этой работы. Проявите гибкость и помогите ей справиться с некоторыми организационными проблемами.

Возможно, вы не можете принять начальницу как таковую, если она была вашей коллегой, и вы не понимаете, чем же вы хуже. Придется вам смириться и показать, что вы готовы сотрудничать и воспринимать ее правильно.

Помимо вашего личного отношения к начальнице, ваша гибкость в полной мере может понадобиться при разрешении навязанных вам ситуаций. То есть тех, которые ну никак не могут оставить вас равнодушными. Как же вести себя, если хочется дать волю эмоциям?

Если категорически не согласны с приказом руководства, не нужно об этом громогласно утверждать. Приказы не обсуждаются, несмотря на то, что руководитель - женщина. Но если вы уверены, что они будут во вред организации, не критикуйте, а выдвиньте свои предложения и постарайтесь их преподнести правильно.

Если чувствуете к себе предвзятое отношение, не торопитесь реагировать на него. Как мы уже советовали, стоит разобраться в его причинах и уже потом действовать.

Если имеют место негативные отношения между вами и начальством, срочно устраняйте причину. Не допускайте перехода на личности, чтобы не выставить себя в неловком свете перед коллективом. Гибкость в данном случае нужно применять для увиливания от конфликтов. Это можно сделать разными способами: стараться не попадаться на глаза, прикрепиться к еще одному коллеге, образовав некий рабочий дуэт.

Можно попробовать более расширенно выполнять свою работу, и тем самым сохранить видимость очень занятого человека.

Если знаете о наличии любимчиков и вас жутко раздражает несправедливость в отношениях к основной массе подчиненных, вам придется воспринимать это как способ эмоционального воздействия на вас. Выход один - здоровая конкуренция с ними. Причем не в одиночку, а группами. Ведь показать слаженную работу коллектива - значит дать бой единоличникам и подхалимам.

Если коллеги являются по совместительству вашими соглядатаями, постоянно провоцируют вас на разговоры о начальстве, а затем доносят на вас, советуем сосредоточиться на работе и гибко увиливать от таких проблем. Не думайте, что критика в адрес руководства останется незамеченной. Или говорите о начальнице хорошо, или ничего. Второе более явно покажет ваше нежелание сплетничать, и положит конец провокациям.

Если растет раздражение, лучше взять тайм-аут в общении. Уйти в отпуск, взять больничный, наконец, просто устроить активный отдых в выходные дни. Это отвлечет вас от неприятных эмоций. Активный отдых - это трудотерапия на даче, поездка в спортивный дом отдыха, поход с ночевкой на природу, посещение теннисного корта, велосипедный маршбросок и отдых на пляже. Тем самым вы окунетесь в совсем иные ощущения и эмоции и поэтому вернетесь к работе с новыми силами.

Вообще, проявлять гибкость - значит, не быть чрезмерно настойчивым и упрямым человеком. Женщина-начальник не сможет придраться к вам, если не будет явной видимой причины. Не упрямитесь, исполняя приказы, будьте отзывчивы к просьбам о помощи. Не упорствуйте при выговорах, не доказывайте свою правоту на повышенных тонах. Предвосхищайте события и будьте в курсе всех новостей. И не в коем случае не вступайте в открытую конфронтацию ни с кем, начиная от руководства и заканчивая самым низшим чином. Помните, что в понятие гибкость поведения входит понимание, принятие и внимательное отношение к окружающим вас людям. Для этого нужно выделить особое время для того, чтобы выработать стратегию построения отношений.

## **Важно уделять внимание отношениям**

Отношения в коллективе, возглавляемом женщиной, являются одним из способов выжить именно в этом коллективе именно на этой должности, а не низшей. Причем мы имеем в виду не только взаимоотношения с начальницей, но и с коллегами. Ведь если вы будете иметь поощрение со стороны начальства, но от коллег в вашу сторону ничего, кроме негатива идти не будет, вы будете одиноки. А это чревато сплетнями, подсиживанием и тому подобными выпадами. Ни в коем случае не нужно упускать из виду не только отрицательные, но и положительные проявления межличностных отношений. Но решающую роль в проявлении их играет тип вашей руководительницы. Мы сейчас говорим о личностных типажах не по характеру, а о построении профессионально-организаторской деятельности. Первый тип не ставит подчиненных в известность о предстоящих планах, особо не общается и полностью погружен в работу. Начальницы этого типа требуют отдачи работе от подчиненных. Второй тип более лояльно относится к своим сотрудникам и строит свое управление, распределяя некоторые обязанности среди компетентных сотрудников. Третий тип охватывает весь коллектив полностью, когда распределяет задания. Его подчиненные тесно общаются друг с другом, работают в крепком коллективе и хорошо относятся к новичкам. Так вот, от вашей начальницы многое зависит. Ведь получается, что при первом типе руководителя не нужно очень много общаться с коллегами. При втором очень большую роль играет стремление выделиться на фоне других, а при третьем, если не общаться, просто невозможно будет выполнить свою работу.

При женщине-руководителе очень важно не давать волю эмоциям. Ни в коем случае не показывайте склонность и любовь к конфликтам. Конфликты - это ситуации, носящие отрицательный характер, при которых повышается голос и на эмоциях может быть сказано много лишнего. Как вы думаете, какая причина конфликтов наиболее распростра-



нена в коллективах? Критика вслух. Вот корень всех проблем. Наверняка вы тоже почувствовали на себе, что, когда человек выступает с критикой в ваш адрес, очень сложно относиться к нему с симпатией. И поэтому лучше не критикуйте. Если уж видите, что все очень плохо, лучше ненавязчиво предложите свою помощь. Тем самым вы можете нажать себе друга, а не врага.

Также конфликты и ссоры возникают, если у противников совсем разные точки зрения. Или подход к людям не нравится, или вообще не нравятся друг другу абсолютно. Поэтому таким отношениям стоит уделять особое внимание. От таких людей можно ожидать чего угодно. Старайтесь держать их в поле зрения и ни в коем случае не отвечайте хамством на хамство. Запомните, лучшее оружие против такого проявления - вежливость. Это самое грозное оружие против любого негатива.

Иногда конфликты не проявляются явно. Такие можно назвать скрытым конфликтом, или холодной войной. Лучше быть вне его, потому что нужно быть хорошо подкованным психологически для разрешения такой ситуации. Если вы таковым не являетесь, нужно попытаться поговорить с этим человеком и тем самым вывести на открытый обмен мнениями, при котором вы можете показать свою неконфликтность.

Когда вы недопонимаете коллегу или начальницу, или они вас, стоит задуматься о том, правильно ли объясняете свои мысли, доходчиво ли. Вместо того, чтобы обвинять окружающих в том, что они неправильно рассуждают, поймите, что вы также можете ошибаться. Никто от этого не застрахован, даже компьютер и тот может дать сбой, а человек с эмоциями и личной призмой взглядов на мир тем более. Не делайте из начальников кумиров, и тогда в случае их промашек не придет разочарование.

Еще одно проявление отношений - это дружба между сотрудниками. Действует пословица «рука руку моет», при этом ваша маленькая группа выдержит любой натиск со стороны других. Только в этом случае важно определиться с вашей ролью в таком союзе. Или вы будете лидером, или отношения будут равноправными для всех, или вы пойдете за более сильным партнером.

Следующее, на чем хотелось бы заострить внимание, это ваше отношение к явным или скрытым лидерам. Явные лидеры - это люди с властью (начальница, заместители, администрация), неформальные - это сотрудники, которые из-за своих качеств и харизматичности ведут за собой более слабых. Помните, что обычно неформальные лидеры конфликтуют с явными, иногда сотрудничают. Если вы хотите все-таки заполучить расположение начальства, вам стоит более явно высказывать внимание явным. Не ссорьтесь с коллегами, не отказывайте напрямую в просьбах поддержать коллектив, но и обдумывайте все возможные ситуации. Редко кому удастся сохранять баланс в отношениях с обоими типами лидеров, но тут все зависит от того, насколько вы понимаете свое положение и даете себе отчет, чего именно хотите.

Почему важно уделять внимание отношениям? Коллектив подобен семье, все члены которой должны быть взаимосвязаны. И особенно это видно в коллективе, где главой поставлена женщина. Ее отношение к сотрудникам в отдельности личное, мнение о них она складывает благодаря их поступкам и умению себя вести. Зная об этом, вы вполне можете заработать ее уважение, постоянно работая. Она не должна вас видеть беззаботно попивающим чаек или считающим ворон, или более заинтересованным в ногтях или книге, чем в работе. Любое отклонение от ею же установленных правил она воспринимает как прямое неподчинение. Как оскорбление в некомпетентности.

Хорошие отношения с начальством - очень серьезный шаг. Придется, как и в любви, делать несколько периодов построения с разной стратегией. Да-да, как на войне. В начале отношений необходимо показать, что вы ей симпатизируете и готовы к сотрудничеству. При встречах должны улыбаться, говорить комплименты и предлагать свою помощь при форс-мажорных обстоятельствах.

Далее просто необходимо показать полное понимание и подчиненность ее чуткому руководству. Для этого нужно вставать на защиту ее мнения и предлагать рациональные дополнения к ним. Никакой критики от вас не допускается, также старайтесь пресекать чужую. Ведь тот, кто слышит, но не реагирует, является соучастником. После того, как

она начнет вам доверять, вам просто необходимо утвердиться в ее глазах как профессионалу. Для этого стоит побольше времени проводить на рабочем месте. Следующее: как и любая женщина, ваша патронесса не потерпит опозданий. Старайтесь приходить вовремя. А еще вам не стоит уходить раньше нее. Только после. Это придаст вам шарм ответственного сотрудника. Вообще очень важно именно выделять время на общение с начальницей, а вечернее время как нельзя лучше подходит для этого.

Уделять внимание отношениям - значит отвечать за них. Надо понимать всю важность эмоций и общения для женщин. Они, как и две тысячи лет назад, любят ушами, и с удовольствием выслушивают дифирамбы в их честь.

Далее нужен еще один совет: выражение симпатий исключает проявление эмоций личного характера. Ни в коем случае не допускается роман с начальницей, даже если она выступает инициатором. Это ничем хорошим не закончится, ваша самооценка пострадает оттого, что вы всегда будете находиться в положении подчиненного, и за неугодностью вас первого удалят. Конечно, очень сложно выдержать натиск и такое заманчивое положение, но дело ведь возможно при согласии всех сторон, не так ли? Открыто не отказывайте, а старайтесь не провоцировать ее на действия. Иногда достаточно сменить одеколон и стиль одежды, и ее очарование вами исчезнет. Ведь она видит лишь внешнюю картинку, а не внутренние качества. Поэтому, сменив имидж, вполне реально можно избавиться от пристального внимания к своей персоне. Также необходимо не пересекать границу интимной зоны. Это значит не подходить ближе, чем на расстояние вытянутой руки. Лучше сохранять деловое расстояние 60-120 см.

Если вы немного поразмышляете над книгой, то сможете извлечь из нее нужные советы. Надеемся, они помогут вам разобраться в сложных межличностных отношениях в коллективе и заслужить достойное расположение начальства. Главное, оставайтесь сами собой, и не изменяйте своим принципам.

*Если вы немного поразмышляете над книгой, то сможете извлечь из нее нужные советы. Надеемся, они помогут вам разобраться в слож-*

ных межличностных отношениях в коллективе и заслужить достойное расположение начальства. Главное, оставайтесь сами собой, и не изменяйте своим принципам.