

Данный файл представлен исключительно в ознакомительных целях.

Уважаемый читатель!

Если вы скопируете данный файл,
Вы должны незамедлительно удалить его сразу после ознакомления с содержанием.
Копируя и сохраняя его Вы принимаете на себя всю ответственность, согласно действующему международному законодательству .
Все авторские права на данный файл сохраняются за правообладателем.
Любое коммерческое и иное использование кроме предварительного ознакомления запрещено.

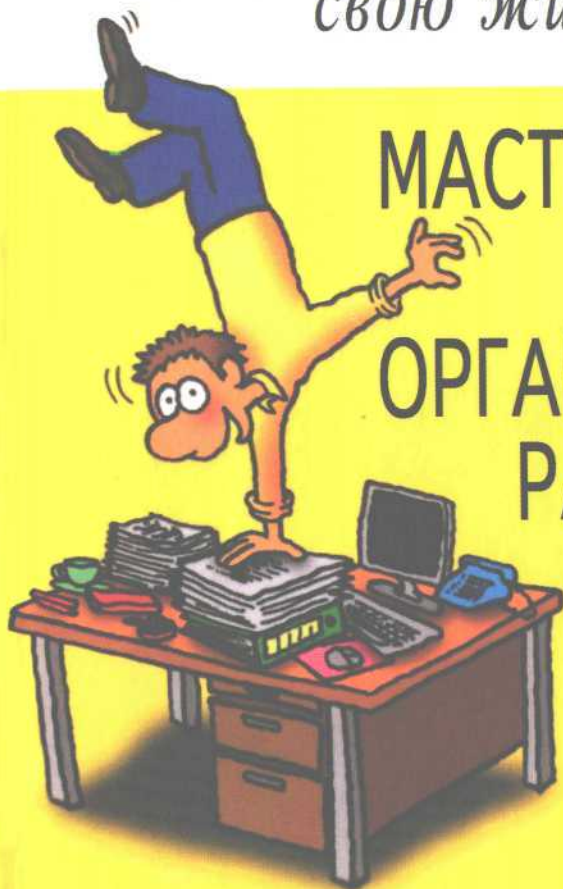
Публикация данного документа не преследует никакой коммерческой выгоды. Но такие документы способствуют быстрейшему профессиональному и духовному росту читателей и являются рекламой бумажных изданий таких документов.

Марион и Вернер Тики
Кюстенмахер



УПРОСТИТЕ

свою жизнь



МАСТЕР-КЛАСС
ПО
ОРГАНИЗАЦИИ
РАБОЧЕГО
ДНЯ

Marion und
Werner Tiki Küstenmacher



*Den Arbeitsalltag
gelassen meistern*

mit Karikaturen von
Werner Tiki Küstenmacher

Campus Verlag
Frankfurt / New York

Марион
и Вернер Тики Кюстенмахер



*Мастер-класс
по организации рабочего дня*

с карикатурами
Вернера Тики Кюстенмахера



Москва — Санкт-Петербург
«ДИЛЯ»
2006

Marion und
Werner Tiki Küstenmacher

simplify *your life*

Den Arbeitsalltag
gelassen meistern

mit Karikaturen von
Werner Tiki Küstenmacher

simplify your life® ist eine eingetragene Marke der
VNR Verlag für die deutsche Wirtschaft AG, Bonn

Copyright © 2005 Marion und Werner Tiki Küstenmacher
Copyright © 2005 Campus Verlag GmbH, Frankfurt am Main
All rights reserved

Все права защищены.

Никакая часть данной книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме без письменного разрешения правообладателей.

Кюстенмахер В., Кюстенмахер М.

К99 Упростите свою жизнь. Мастер-класс по организации рабочего дня / Пер. с нем. — СПб.: «Издательство «ДИЛЯ», 2006. — 128 с.

ISBN 5-88503-548-2

Вы проводите много времени в офисе? Это веская причина для того, чтобы упростить свой распорядок дня. Откройте вместе с авторами мирового бестселлера из серии «Упростите свою жизнь» проверенные на практике и удивительно простые методы, благодаря которым вы сможете:

- избавиться от хаоса на письменном столе;
- преодолеть недостаток энтузиазма в работе;
- вдохновить себя самого и свой коллектив на выполнение текущих задач.

© «ДИЛЯ», 2006

ISBN 5-88503-548-2

© Перевод «Издательство «ДИЛЯ», 2006

Содержание

Предисловие.....7

Научитесь получать больше удовольствия от работы.....10

Радости труда можно научиться.....10

Как преодолеть барьеры в работе.....18

Как просто упорядочить
свой рабочий день.....23

Не бойтесь перемен на рабочем месте.....28

Организируйте свое рабочее место.....33

Энергия рабочего стола.....33

Как победить хаос.....39

Как навести порядок
на длительное время.....44

Как обнаружить скрытые хранилища
для вещей.....50

Как разоблачить врагов здоровья в офисе.... 53

Организируйте себя.....	57
Как делать любую работу за 5 этапов.....	57
Как перестать отвлекаться от дел.....	62
Как перестать быть козлом отпущения.....	64
Как создать свой деловой стиль.....	67
Найдите свой ритм рабочего времени.....	72
Откладывание дел как ритм жизни.....	72
Электронная почта в повседневной работе.....	78
Работайте так, как будто отдыхаете!.....	82
Фитнес в офисе.....	85
Оптимальное общение с коллегами по работе.....	89
Как изучить язык жестов.....	89
Как достичь большего словами.....	98
Как упростить письменную речь.....	102
Хорошие друзья — не случайность.....	106
Воспринимайте начальника проще.....	110
Умейте правильно просить.....	115
Общение с помощью электронной почты.....	118
В заключение: имейте терпение.....	122

Дорогие читатели!

В предисловии к этой книге, посвященной рабочему времени, мы открыто должны сознаться: да, мы любим работать! Мы вспоминаем то время, когда мы оба учились на последнем курсе института и мечтали о том, что наконец-то сможем сделать что-нибудь полезное для общества. Мы радовались возможности работать хоть в какой-нибудь фирме (даже если находились там на низших ступенях служебной лестницы) и каждый месяц получать зарплату (поначалу даже символическую). Теперь мы наслаждаемся своей самостоятельностью и благодарны, что у нас всегда есть работа.

В то же время мы находились в постоянном поиске той самой, истинной гармонии, но обрести ее нам удавалось далеко не всегда. Работа обладает огромной притягательной силой, она, вообще говоря, претендует на то, чтобы быть чем-то большим, чем просто половина времени,

отведенного нам жизнью. По этой причине мы уже многие годы ищем средства и методы, которые, с одной стороны, воспрепятствуют тому, чтобы работа отнимала больше отведенного времени, а с другой — помогут извлечь из нее как можно больше положительных эмоций.

В этой книге мы собрали советы, которые принесли наибольшую пользу нам самим. Наша цель — показать, как упростить себе жизнь и стать счастливее, как самому быть мастером по планированию своего рабочего дня. Слово «мастер» нам очень по душе, оно показывает, что людям дано право быть не рабами, а творцами — независимо от того, кому принадлежит власть в действительности.

В немецком языке есть удивительно емкий глагол «*lassen*», который означает не «быть должным что-то сделать», а «позволить чему-либо произойти» — не оставаясь при этом пассивным наблюдателем. Это понятие подразумевает также возможность переложить что-то из своих обязанностей на других, не слагая с себя ответственность целиком. Оно связано еще и с ясным сознанием того, что, несмотря на все наши планы и важные дела, мы живем и позволяем жизни преподносить нам свои дары. Не мы создали жизнь, и жизнь сама по себе находится не в нашей власти — но разве это что-то меняет?

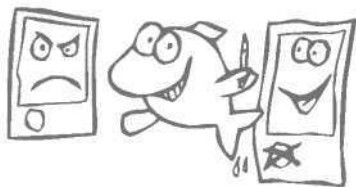
Мартин Лютер, который был усердным тружеником и многого достиг, сказал на смертном одре: «Мы — нищие, вот истина». Эти слова

затрагивают и тему, которой посвящается данная книга. Речь в ней пойдет о рабочем времени, и оно, уверяем вас, всего лишь часть вашей жизни — не больше.

Марион и Вернер Тики Кюстенмахер

Научитесь получать больше удовольствия от работы

Как можно получать удовольствие от работы? Пример: американцы Стефан Лундин, Гарри Пауль и Джон Кристенсен изучили работу рыбного рынка Сиэтла — сырого, холодного, покры-



того слизью и дурно пахнущего помещения, с напряженным и однообразным трудом. Однако, как известно многим, атмосфера в нем

царит самая располагающая. В своем бестселлере «Рыба!» авторы рассказали, как работа становится для человека счастьем. Отсюда вывод: надо любить то, что делаешь. Не тратьте время на поиски идеальной работы — создайте ее для себя сами.

Радости труда можно научиться

Однажды продавцы рыбы пришли к выводу, что тяжелые рабочие условия больше не должны

воздействовать на их настроение и взгляды. Пусть их рынок станет самым известным в мире! — и с этого самого момента они перестали быть обычными продавцами рыбы.

Выбирайте свои позиции. Оказывается, ваша личная позиция может помочь вам увидеть свой труд в выгодном свете. Не забывайте о том, что у вас всегда есть выбор: либо хныкать и жаловаться, либо превращать недостатки в преимущества, либо ждать, пока кто-то другой решит вашу проблему, либо искать выход самому. Скажите себе: «Сейчас я принял решение превратить сегодняшний день в хороший день, мои коллеги, клиенты и сослуживцы будут мне благодарны».

Работайте играючи. Вот что еще придумали продавцы из Сиэтла: вы должны работать немного играючи. На рыбном рынке в Сиэтле покупателям случается пригибаться, когда у них над головами вдруг просвистит парочка крабов. Многие зададутся вопросом: «Разве это просто? Ведь моя работа так суха, ведь в моей области деятельности совсем нет места юмору!». Но именно в таких случаях и ощущается самая острая потребность в положительных эмоциях!

Сделайте игру и чувство удовлетворения составляющими вашей работы и не бойтесь клеветников, завистников и начальников. Покажите всем остальным, что творчество возникает там,

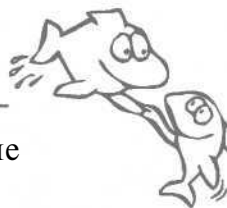
где есть положительный настрой. Постарайтесь, чтобы за любимой работой время пролетало как во сне. Докажите на своем опыте, что радость и игра не приносят вреда, а наоборот, делают человека счастливым. Скажите себе: «Я сумею найти в своей повседневной работе элемент игры. Я буду серьезно подходить к своей работе, но к самому себе научусь относиться с долей юмора».



Доставьте радость другим. Шутки торговцев рыбой из Сиэтла — это не какие-то понятные одним посвященным фразы, которые зачастую слышатся в офисах. Покупатели на этом рыбном рынке также вовлечены в действие — и радость труда возникает, таким образом, благодаря сообщению этой радости другим.

Возьмите себе на заметку старое хорошее правило — ежедневно совершать по одному добродушному делу. К примеру, когда ваши любезные клиенты вовсе не так любезны, как вам бы этого хотелось, сами сделайте первый шаг. Вы хорошо знаете, сколько радости приносит нам чей-нибудь маленький знак внимания, улыбка или предложение помощи, скажем, при решении какой-нибудь мудреной компьютерной задачи. Поделитесь этой радостью и своим хорошим расположением духа с другими. Скажите себе:

«Если моя собственная энергия иссякает, я буду искать кого-то, кого я могу поддержать и этим подарить ему хорошее настроение на целый день».



Будьте «здесь и сейчас». Уже известные нам продавцы рыбы работают с полной отдачей и полны внимания к своей работе — то же самое вынуждены делать и их покупатели, если они хотят поймать «летающих» над ними рыб...

Следите за тем, чтобы, разговаривая о деле с вашими клиентами или коллегами, вы не сидели бы мысленно в столовой или не готовились бы к предстоящей вечеринке. Только посвящая все свои мысли и чувства выполняемой работе, вы живете полной жизнью. Только тогда вы не позволяете себе отвлекаться на мелочи, а сохраняете ясное представление о том, что важно для вас и других. Присутствуя «здесь и сейчас», вы проявляете уважение к вашим сослуживцам и к себе самому. Скажите себе: «Я посвящаю все мои мысли, все мое внимание тому, что я делаю. Теперь мои коллеги или клиенты могут заметить, что я нахожусь здесь, если вдруг потребуется моя помощь».

Скажите: «Вот это да!» Разбейте свою работу на отдельные «проекты». В этом заключается рецепт успеха, созданный провозвестником теории менеджмента американцем Томом Петерсом.

Его простой совет — избавиться от унылого выражения на лице и менталитета подчиненного.



Вместо этого он предлагает рассмотреть работу под новым углом зрения. Совершенно неважно, пекарь вы или банкир, «свободный» учитель музыки или менед-

жер в фирме; неважно, с чем вы имеете дело — с пирогами, кредитами, курсами или планами, — все это может быть названо проектами.

Вы меняете угол зрения благодаря тому, что как можно более четко формулируете свои задачи. Скажем, раньше вы представляли себе цель вашей работы в самой обычной форме: хлеб, финансирование строительства, уроки игры на фортепиано, бизнес-план. Теперь — независимо от того, работаете вы в одиночку или в команде, — ощутите ваши задачи по-новому и изобретайте свой проект до тех пор, пока он не станет классным, оригинальным и сенсационным, просто грандиозным — таким, что у всех дух захватит! Почему бы вам не испечь пирог, о ко-



тором напишут в газетах? Не разработать модель совещания, которая обратит на себя внимание начальства? Не ввести какое-нибудь педагогическое новшество в вашем регионе?

Не сделать текущий календарный год событием в деловом мире?

Поступите так, и увидите: ваша работа стала интереснее для вас и для всех остальных.

Дайте вашему проекту название. Этот совет — один из самых испытанных в серии «Упрости свою жизнь». Не говорите: «навык», «задача» или «продукт», а дайте вашей работе свежее, индивидуальное название. Это название может, но не обязательно должно быть известно вашему окружению. Однако если проект удастся, его название еще долгие годы будет у всех на устах, например: «Пуххаймер — выпечка легче пуха», «Супернадёжный кредит-пакет», курс «Музыка, музей и...» или «Акция 5000».



Все виды деятельности, в том числе и так называемая «чисто техническая», служат, в конечном итоге, тому, чтобы улучшить или упростить нашу жизнь, поэтому рассматривайте вашу работу как профессиональный сервис. Попробуйте представить себе тех людей, для которых она предназначена: женщину, которой нравится ваша выпечка; семью, которую спасает от беды ваше страхование; девушку, которая с вашей помощью становится знаменитостью в мире музыки; мужчину, который получает рабочее место, появившееся в результате предложенных вами новшеств.



По возможности, установите контакт с теми, кто является реальным прототипом ваших героев, ведь таким образом вы лучше узнаете потребителей своей продукции.

Расставьте приоритеты по-новому. Обычно на планирование работы или проекта уходит 10% времени, а на их выполнение — оставшиеся 90%. Том Петерс рекомендует по-новому расставить приоритеты: 30% употребить на творчество (создать, спланировать, а затем подобрать новые, правильные формулировки), 30% — на продажу (дать рекламу, найти партнеров, обеспечить себе страховку), 30% — на выполнение и оставшиеся 10% — на хэппи энд (передать предприятию готовый проект, обеспечить вашему детищу будущее, отпраздновать удачное завершение работы и все документально зафиксировать — для потомков).



Не упустите при этом ни одной детали, ведь каждая из них может оказаться важной для успеха вашего проекта. Но прежде всего — ни в коем случае не считайте сами себя и свой труд незначительными. Даже малейшее новшество в пределах одной фирмы может повлечь за собой огромные перемены. Даже фирма из трех сотрудников в век информационных технологий может приобрести огромное влияние. Точно так же и самая, казалось бы, незначительная деталь —

от названия продукта и до слогана вашего рекламного, ролика, от цвета упаковки до цифр после запятой на ценнике — может оказаться решающей для достижения успеха.



Обращайте внимание на эстетическую сторону дела. Эстетика важна во всех без исключения областях деятельности. Любой труд, любой проект требует, чтобы вы и ваши сослуживцы относились к нему с любовью и считали его прекрасным. При создании проекта наймите «дизайнера» — человека, который обладает вкусом и сможет позаботиться о его эстетическом оформлении, который найдёт и раскроет романтические и художественные стороны вашего замысла. Это всегда оказывается ценно!



Выполняйте работу в срок. И еще один совет, как избежать разочарований и испытать радость труда. Не облегчайте жизнь вашим критикам, задерживая сроки выполнения работы, напротив, соблюдайте их как нечто священное. Не стоит, намечая сроки, чрезмерно урезать себя во времени. Но как только вы окончательно определились с датами, строго держитесь намеченных планов. Работайте вместе с вашим коллективом



ненности и без зазрения совести заставьте недоброжелателей ретироваться. Спокойно заявите вашим критикам, что вы идете на риск и что больших успе-

Как преодолеть барьеры в работе

18



19

■ Совет «как проще» ■

Составьте по возможности подробный список того, что вас пугает.

Теперь пробежитесь глазами по списку и для каждого пункта найдите противодействие. Для приведенных примеров может подойти следующее: вы делаете краткий конспект, который можно быстро просмотреть и отыскать забытую мысль. Если кто-то при этом засмеется, не смущайтесь, а посмейтесь тоже. Заготовьте заранее какую-нибудь веселую фразу, смысл которой будет сводиться к тому, что тема чрезвычайно сложна и объять ее целиком никому не под силу. Вы увидите, что как только вы поделите один большой страх выступления на много мелких страхов, вы станете меньше бояться.

преимущество проекту, попавшему под угрозу отсрочки, и запишите как можно больше дел на «лист ожидания». Поверьте в то, что если вам удалось большое дело, то у вас найдутся силы, чтобы быстро покончить и с прочими пустяками!

■ Совет «как проще» ■

Спрашивайте себя, просматривая каждый пункт списка: что может случиться плохого, если я этого не улажу? Перевернется ли мир оттого, что вы не примете участия в каком-то супер-важном заседании? Рас- ставлять приоритеты озна- чает, помимо прочего, отка- зываться от чего-то.



Ограничьте ваше общение с другими. Конечно, люди из вашего близкого окружения хотят общаться с вами больше. Но если вы готовите доклад, то времени для них, по понятным причинам, у вас остается немного. Поговорите с близкими: объясните кратко, над чем именно вы работаете и почему это так для вас важно. Оставайтесь при этом дружелюбными, даже если вам мешают работать. Это сыграет положительную роль, когда после важного события вы снова сможете уделять больше внимания «ПОКИНУТЫМ».



■ Совет «как проще» ■

■ Совет «как проще» ■

Как просто упорядочить свой рабочий день

22

Ведь ежедневные сетования типа: «Опять я ничего не сделал!» не только огорчительны, но даже, если смотреть глубже, вредны. Ведь ревматизм, боли в позвоночнике, ослабление иммунитета часто берут свое начало именно в затянувшемся ощущении ущербности и непродуктивности. Ни в коем случае не позволяйте обстоятельствам мешать вашим ежедневным



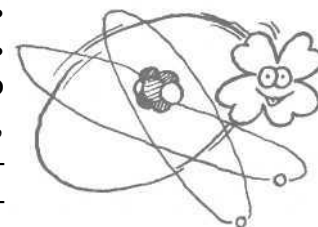
записям. Существует кардинальное различие между тем, держите ли вы ваши позитивные мысли только в голове или видите их написанными черным по белому. Слова на бумаге — это стимулятор цепной реакции: то, что вы записали, покидает ваш мозг и становится объективной реальностью. Вы доверяете своим идеям больше, если они существуют не только в вашем уме, но имеют наглядное воплощение. Кроме того, рукопись, как правило, оказывает более сильное воздействие, чем компьютерный файл.

Исчисляйте свои успехи не в относительных, а в абсолютных величинах. Если вы, скажем, прочли десять страниц книги, тогда как намеревались прочесть сто — не жалеете о девяноста непрочитанных, порауйтесь, что прочли хотя бы десять. Распорядок дня «как проще» помогает покончить с постоянным недовольством собой, с навязчивыми мыслями о своей «несчастной доле» людям, которые имеют все основания для того, чтобы чувствовать себя довольными и счастливыми.

Для составления «баланса успеха» возьмите за точку отсчета самого себя. Если, допустим, вы боитесь звонить незнакомым людям — то огромным успехом для вас будет преодолеть себя и сделать это, даже если для кого-нибудь другого такой звонок — самое обычное дело. Не судите о себе с точки зрения вашего начальника (который считает пустяком, что вы сегодня позвонили десяти незнакомым людям) или ваших родителей (которые всегда подсмеивались над этим вашим страхом). Распорядок дня «как проще» снова выдвигает на первый план вашу личную оценочную шкалу, испытавшую на себе чужеродные влияния.



Радость и успех вообще складываются из многих мелких радостей и удач, так сказать, частиц счастья. Распорядок дня «как проще» помогает вам научиться замечать эти мелочи и суммировать их. Уже через несколько дней вы будете поражаться, сколько радости может таить в себе одно-единственное удачно составленное вами электронное сообщение, приведенный в порядок ящик письменного стола или короткая прогулка свежим осенним деньком.



Дайте вашему Распорядку дня «как проще» название, например, «Дневник удачи», «Журнал

моих достижений» или «Календарь прогресса». Каждый день подбирайте для вашей коллекции приятных впечатлений название, которое вам понравится. Пусть эта книга станет вашим личным достоянием, обращаясь к которому вы легко сумеете избавиться от жалости к себе и психологического дискомфорта, вызванного успехами окружающих.

Самой большой проблемой Распорядка дня «как проще» является то, что им часто пренебрегают. Поэтому твердо придерживайтесь установленных вами правил. Найдите особое время



и место для того, чтобы делать свои ежедневные записи. Например, выберите место рядом с вашим компьютером (пока он загружается, вы еще раз «загружаете» свою голову мыслями о про-

шедшем дне), в вашей машине (перед радостным событием — поездкой домой — вы записываете все сегодняшние достижения) или на ночном столике (успешно завершив дела, вы наконец-то можете заснуть счастливым сном).

«Вахтенный журнал» ваших проектов и учебы.

Если вы производите ту или иную продукцию, обучаетесь какому-нибудь виду спорта или хотите постигнуть глубинную мудрость книг, то применив метод «дневного баланса», вы увеличите

эффективность обучения, а также получите от него больше удовольствия. Для этого вам придется установить, на каком этапе вы находитесь, чего вы хотите добиться и что вы для этого реально делаете.

Капитан день за днем отмечает в своем вахтенном журнале, какой путь проделал он вместе со своей командой, какие сложности возникали на этом пути и какие успехи были достигнуты. Станьте сами себе капитаном и записывайте в вашем журнале то, чему вы научились и чего достигли — со всеми, как хорошими, так и плохими, последствиями, «отклонениями от курса» и перепадами настроения. Так вам будет гораздо легче структурировать и усваивать материал, а кроме того, появится и личный стимул к работе, так как вы в любое время сможете посмотреть, чего именно достигли.

Что же конкретно вы хотите изучить, чего достичь и почему? Только если ответ будет у вас

перед глазами, вы сможете через какое-то время понять, насколько вы приблизились к цели. Мыслите реально и достигайте больших целей поэтапно, то есть

не загадывайте: «Через месяц я досконально освою работу с программным обеспечением», а скажите: «Через шесть дней я разберусь с первым модулем».



Не бойтесь перемен на рабочем месте

Если все предыдущие рекомендации не сделали вашу работу радостной, причина может заключаться в том, что вы — не на своем месте. Представьте себе, что ваша жизнь — это некий ландшафт. Где вы сейчас себя представляете — в мрачной долине, на солнечном морском берегу, в пустынной промзоне или на одинокой вершине? Но где бы вы ни оказались, пусть вас не покидает мысль, что все лучшее еще впереди. Мы приведем несколько рекомендаций, как избавиться от неподходящей для вас рабочей атмосферы и обрести счастье на новом месте работы.

Находитесь на солнечной стороне. Заостряйте внимание на том, чего вы хотите достичь, а не на том, чего хотите избежать. Перестаньте рассказывать другим страшные истории о вашем начальнике и рабочих условиях. Вместо этого скажите: «Я мечтаю о работе, где бы я...».

Продолжайте развивать эту мысль дальше и представьте себя и свою желанную работу в виде маленького кинофильма. Вы видите себя у реки, не имея возможности перебраться на другую сторону? Чувствуете, что зацепились за острый шип? Или вы — недостаточно хорошо вооруженный рыцарь, который вынужден сражаться с огромным драконом? Как только вы нашли подходящий образ, ищите выход из



ситуации: перекиньте мост через реку, отсекиete колючую ветку мечом или бегите прочь от драконьего логова. Не обязательно торопиться с выбором — ждите, пока решение придет к вам само собой.

Цените время. Используйте каждую минуту вашего рабочего времени (даже на нелюбимой работе) для того, чтобы непрерывно совершенствоваться. Читайте справочники по программному обеспечению, которое вы ежедневно используете, чтобы распутывать новые компьютерные хитросплетения. Изучайте язык HTML или программу Power Point — для этого имеются различные Интернет-курсы. Используйте любой шанс, чтобы принять участие в семинарах. Словом, приобретайте всевозможные знания и опыт, которые вам в настоящий момент доступны.



Ведите честную игру. Вы имеете право развивать себя для будущей работы, но при этом всегда не теряйте порядочности. Не позволяйте подстрекать вас к дурным поступкам, даже если на вашем нынешнем месте с вами плохо обращаются. Сосредоточьтесь на том, чтобы и дальше хорошо выполнять свою работу — ведь тот, кто всеми силами пытается навредить прежнему начальнику, прежде всего вредит себе самому.



Смотрите проблеме прямо в глаза. Какие качества ваших коллег и начальства заставляют вас уйти с этой работы? Скупость? Закоренелый



педантизм? Нечестность? Недооценка ваших достижений? Спросите себя так честно, как только сможете: «А не случится ли со мной такого и в другой фирме? Если да, то в чем я, возможно, снова в глубине своей души буду упрекать других? А не таков ли я сам — жадный, педантичный, не порядочный; могу ли я вообще доверять себе самому?» Но, разумеется, не занимайтесь самобичеванием, проводите четкое различие между чужими ошибками и своими собственными.

Обращайтесь с собой хорошо. Представьте, что ваше рабочее место защищено невидимым щитом от людей, которые относятся к вам недоброжелательно. Некоторые представляют себе сияющий золотистым блеском энергетический барьер, другие видят в своем воображении броню из пуленепробиваемого металла. Ваш щит как бы напоминает вам: я — это я, злобные мысли других меня не касаются.



Именно в том случае, когда с вами плохо обходятся на работе, вам следует особенно позаботиться о себе. Подарите себе маленькие, простые радости: купите книжку, которую вы давно хотели почитать, пойдите прогуляться, съешьте что-нибудь вкусненькое, сходите в кино или

к друзьям. Это — самые обыкновенные вещи, которые вы не позволяли себе только из-за вечной нехватки времени или вечно плохого настроения. Умеренная порция здорового, жизнеутверждающего эгоизма спасет вас от ежевечерней алкогольной или «телевизионной» зависимости.

Найдите хотя бы одно преимущество вашего нынешнего места: пусть это будет вид из окна, новый компьютер, зарплата, симпатичный коллега из отдела по связям с общественностью или что-нибудь еще. Усвойте этот положительный опыт, ведь благодарность — сила, которая притягивает в вашу жизнь все хорошее.



Если перед вами возник вопрос, стоит ли менять рабочее место и куда устроиться, то опирайтесь не только на факты, но и на ваши личные ощущения. Помните, что страх («Если я уволюсь, мне никогда не удастся найти место») идет от головы, а доверие, наоборот, от сердца, из самого «нутра».

При поиске ответа на этот сложный вопрос не лишним будет найти себе советчика. Это не должен быть человек, переманивающий профессиональные кадры за большие деньги (хотя и он может оказаться очень полезным). Пусть им будет один из ваших друзей, который уже успешно менял свое место работы — именно он может вас подбодрить и дать вам нужный толчок. Прежде всего пообщайтесь с теми людьми, которые отважились на подобное действие. Большинство

из них подтвердят: если вы твердо примете решение и смените работу, прежние плохие времена скоро забудутся. Оглядываясь назад, вы будете только удивляться, почему так долго тянули, и сами почувствуете: все лучшее в вашей жизни еще впереди!



Организируйте свое рабочее место

Ваше рабочее место, как место, где вы проводите большую часть своей жизни, должно быть организовано самым эффективным, самым тщательным образом. В действительности, это часто самая неряшливая, самая заброшенная зона. Порядок на рабочем месте — это не вопрос эстетики, а самая необходимая составляющая вашего успеха и залог правильного использования времени.

Энергия рабочего стола

«Центром» вашей трудовой деятельности — по крайней мере, для очень многих профессий — является письменный стол. За столом вы проводите большую часть рабочего дня, и это не считая встреч, совещаний или переговоров с другими фирмами. Письменный стол — это ваши личные владения, и за них ответственны только вы сами — следовательно, как за порядок, так и за беспорядок. В этой главе мы расскажем вам, как

из заваленного бумагами и канцтоварами предмета мебелировки сделать друга, готового прийти на помощь.

Избавьтесь от хаоса! Вы находите, что живописный хаос на вашем столе является выражением вашей художественной натуры? Если вам



не по душе прибранный письменный стол, который в ваших глазах является символом консерватизма и педантичности, то перенесите хаос на столик

рядом или позади вас, разукрасьте стены в стиле «панк-рок» или «поп» — но пощадите сам стол.

Ведь если на столе находится слишком много предметов, это мешает вам сконцентрироваться. Поэтому ограничьте количество предметов: поставьте не больше двух фотографий в простых рамках, не больше двух стаканчиков с карандашами и так далее.

Особую проблему создают подарки: коллеги или клиенты дарят вам, скажем, плюшевую мышку, статуэтку или какого-нибудь монстра,



которого вы с большой неохотой ставите на ваш (только что прибранный) стол. Если вам не хочется обидеть дарителя, то придите в восхищение («О, это идеальный подарок для моего маленького племянника!»).

После такой фразы человек уже не ожидает, что увидит свой подарок

в вашем офисе. Другой способ: пусть презент целый месяц лежит на видном месте, а затем бесследно исчезнет.

Поставьте или повесьте на рабочем месте часы — но так, чтобы они не находились прямо перед глазами, иначе вы будете работать, считая минуты и секунды. Часы должны быть расположены таким образом, чтобы вы могли взглянуть на них, повернув голову примерно на 90°. Больше подойдут часы со стрелками, так как такой тип часов находится в соответствии с правым, отвечающим за творчество полушарием головного мозга. Кроме того, полезно иметь часы с дистанционным управлением, чтобы не сомневаться в их точности.

Вам не следует обременять ваше подсознание различными ухищрениями, например, переводить стрелки часов на 10 минут вперед, чтобы у вас в запасе всегда оставалось лишнее время. Умнее будет, если вы поставите свои (или еще одни) часы прямо перед глазами посетителей, тогда они лучше поймут ваши мягкие намеки («А сейчас мне нужно работать»).

Простая идея второго стола. Многие должности предполагают самые различные виды деятельности. С одной стороны, это планирование рабочих процессов, контроль за сроками выполнения работ, общение, выписка счетов или бухгалтерские



расчеты. Эти задачи сравнимы с огромным полем, по которому трактор или комбайн могут беспрепятственно тащить свои бороны.

С другой стороны, нужно готовить доклады и отчеты, выводить продукцию на новый уровень, вдохновлять персонал для работы, поддерживать связи и внедрять инновации. Картина, которая ассоциируется со всем этим, — цветущий сад, где можно открыть много нового и чьи ук-



ромные тенистые уголки так и влекут вас к себе. Письменный стол большинства работающих людей являет собой ту же дилемму: пашня с цве-

тующими островками. При работе на нем постоянно приходится вырабатывать компромиссы. Поэтому лучше разделить эти две области.

На рабочем месте пастора Бернхардта К., откуда он осуществляет свое управление обшир-



ными делами церкви, расположен большой, практически всегда пустой письменный стол. Для него

самого и его сотрудников существуют четкие правила: какие бумаги могут лежать на столе, а какие — нет.

В кабинете служебной квартиры пастора, наоборот, стоит причудливое сооружение, состоящее из письменного стола, компьютера и полок, заполненных книгами; это «художество» он с неохотой показывает посетителям. Однако он

чувствует себя в поэтическом беспорядке своей (как он говорит) «берлоги» так же уютно, как и за впечатляющим «взлетным полем»



в другом кабинете. Хорошо тем, у кого находится место и для одного, и для другого!

Допустим, у столяра в его мастерской на столе лежат отдельные бумаги: наброски чертежей, адреса клиентов, каталоги поставщиков и прочее. Основную часть своей работы он выполняет у верстака и других станков. Столяр очень бы огорчился, если бы все эти бумаги вдруг оказались на верстаке, ведь тогда бы ему было негде работать. Однако большинство служащих поступают именно так — они путают функции рабочего места и непосредственно рабочего стола.

Если вы выполняете свою основную работу у стола или за компьютером, то вы должны относиться к ним, как столяр к своему верстаку, где выполняется текущая работа. А рядом вы должны поставить еще один стол, где будут дожидаться своего часа новые задания.

Рабочий стол как метафора жизни. Письменный стол можно поэтично назвать метафорой жизни, так как вы можете выполнять всю работу на нем как бы в трехмерном измерении. Примеры:



- то, что важно, лежит перед вами;
- слева находится то, что должно быть сделано во вторую очередь, а то, что уже сделано, перекладывается направо;
- по краям стола лежат бумаги, которые вам нравятся, которые, образно говоря, вдыхают жизнь в вашу работу, например, красивые каталоги с вашим хобби;
- на периферии стола, посередине, вы складываете объемные папки с делами, требующими много времени, — так сказать, горы, которым предстоит расти.

При этом письменный стол не является заменой систем быстрого упорядочивания (как, например, подвесная система карточек на «прищепках», позволяющая вам избежать нагромождения дел и бумажного хаоса).



Он служит связующим звеном между вашим рабочим местом и тем, что на отдельных

предприятиях принято называть подготовкой к рабочему процессу.

Ваш второй стол не должен быть большим. Смотря по обстоятельствам, можно также поставить нужные вам вещи на две-три полки. При особой тесноте можно использовать для этой цели подвесные настенные корзинки. Функции «стола жизни» распределяются двояким образом:

- технически: «стол жизни» помогает вам сохранять ваше рабочее место свободным и иметь перед собой один-единственный текущий проект — вспомните наш старый, часто повторявшийся Совет «как проще».

- психологически: «стол жизни» дает вам в прямом смысле возможность окинуть взглядом вашу работу. Из массы незаметных ранее деталей возникает вполне определенная картина. Стол, даже если он перегружен, имеет свои ограничения. Скажите себе: «Если я уберу стол, я выполню свою обязанность». Вы знаете, что нужно сделать, что более важно, а что — менее, и самое главное — знаете, что уже сделано. Переглядывая отдельные бумаги (некоторые имеют отношение к еще не законченным делам), вы получаете возможность по-новому расставить приоритеты в работе — хотя бы для проверки.

Как победить хаос

Вы не убираете свой письменный стол, ведь у вас так много дел! Но дел будет еще больше, так как из-за беспорядка работа пойдет медленнее и труднее. Как вырваться из этого заколдованного круга? Ниже мы дадим несколько рекомендаций для особо сложных случаев. Эти советы годятся как для решения проблемы под названием «хаос на рабочем столе», так и для наведения порядка в комнате или других захламленных местах.



Многие люди останавливаются на пути к порядку потому, что их представление о рабочем столе слишком идеализировано, а значит, пре-



увеличено и представление о времени, которое может занять уборка. А ведь профессионалы приводят в порядок офисное помещение, не убравшееся в течение двух лет, за один, максимум за два дня! Потому что, в конце концов, задача не в том, чтобы в кабинете «все блестело», а чтобы рабочее место было функциональным. А украсить и усовершенствовать его вы спокойно сможете и потом.

Наметьте себе «У-день». Итак, разбейте порочный круг! Дайте себе команду: «Стоп, машина!» Найдите в своем ежедневнике один свободный день и пометьте его буквой «У» (уборка), так, как если бы это была важная встреча или неотложный визит к врачу, отнимающий целый



день. Начинайте ваш «уборочный день» с утра, причем как можно раньше: быстро позавтракайте, не расслабляйтесь за чтением газет, не делайте звонков, не просматривайте обычную и электронную почту — никаких отвлекающих моментов, прямо к делу! Исключите все, что может вам помешать, и включите автоответчик. Сегодня — тот самый, единственный день. Не расстраивайтесь, что дела сегодня останутся не сделаны. Думайте только о том, как замечательно будет смотреться ваше рабочее место завтра!

Разделите то, что не подходит друг к другу.

Если ваши письменный стол и полки завалены бумажками, дисками, книгами и коробочками, то вашим первым шагом будет рассортировать их. Разместите предметы по «классам»: CD и CD-ROM — в стол, книги — вертикально на полку, журналы — в стопку, коробки с дискетами и другие громоздкие вещи — лучше всего в какой-нибудь ящик, который будет храниться вне офиса. Ощущение хаоса резко уменьшится, вам откроется путь к настоящему порядку.



Используйте метод перемены места. Начать уборку письменного стола зачастую потому так трудно, что в поле вашего зрения попадают и другие захламленные места («А ведь полка выглядит еще хуже, чем стол»). Идея «как проще» в этом случае такова: перейдите на другое место! Возьмите большую коробку и сложите туда все, что находится на письменном столе, оставьте только настольную лампу, телефон и компьютер. Уйдите в другую комнату и поставьте ящик, например, у застеленной кровати или, если вы в офисе, у стола в конференц-зале. И уже там, так сказать, в нейтральной обстановке, сортируйте вещи. Вы заметите, что там это будет удаваться легче, так как вы сможете лучше от всего абстрагироваться.



Вот то, что вам понадобится для наведения порядка: 1 кг невозмутимости, 5 стаканов выдержки, 3 полных столовых ложки честности, 500 г усердия, одна щепотка юмора, CD-плеер с вашей любимой музыкой, пачка больших конвертов, пустые папки-скоросшиватели с достаточным



количеством «кармашков», подставки различного типа (для папок, журналов, карандашей и прочее), несмываемый маркер, точилка для карандашей, пылесос, ведро с водой, щетка и губка, полотенце, огромное ведро для мусора, еще более внушительный контейнер для ненужных бумаг, а также 5 больших корбков с надписями: «Грязная посуда», «Переработанные бумажные отходы», «Обратно в нужную комнату», «Обратно отправителю» и «Пустые папки, коробки, скоросшиватели».

Одним из психологических препятствий для наведения порядка является «копание» в собственном прошлом: вы отыскиваете неулаженные дела и позабытые обязательства. Уясните для себя, что вы и окружающий вас мир прошли за



это время определенное развитие и прошлое уже не так важно, как вам кажется. Мы советуем следовать одному основному правилу: избавляйтесь от того, что было актуальным больше чем полгода назад, исключение составляют только важные, касающиеся делопроизводства

бумаги (квитанции, счета, расписки). Но поверьте — в целом, дела полугодовой давности, которые «нужно уладить», не стоят крупницы вашего внимания.

Храните только самое нужное. При уборке читайте в журналах, самое большее, содержание — чтение как таковое запрещается! Храните журналы не целиком, а только



самые нужные вырезки, собирая их в подвесной картотеке или в «кармашках» папок.

Отвлекают внимание также многочисленные визитные карточки. Большинство можно выкинуть, оставьте только самые необходимые. Их лучше всего наклеить на специальные карточки фирмы Rolodex и рассортировать по адресам в перекидной картотеке. Можно также купить небольшой ящик для карточек с алфавитной разметкой. Производите сортировку таким образом, чтобы в случае необходимости вы легко нашли не только адрес вашего делового партнера, но и сведения о нем, его сайт в Интернете, электронный адрес и номер телефона.

То, что при уборке попало в ящики с надписью «Обратно в нужную комнату» и «Уладить немедленно!», вы можете, не особенно напрягаясь, раз-



зобрать в ближайшие три дня. Избавьтесь от идеи-фикс, что давно откладывавшаяся работа должна быть доведена до конца с особым

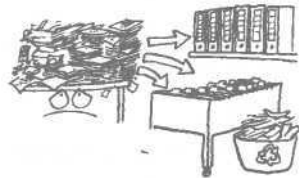
тщанием — ведь именно эта идея и породила хаос в вашем офисе! Перестройтесь на новый лад: «Убрал, и готово!»

Как навести порядок на длительное время

Часто воля к уборке и устранению царящего в офисе беспорядка у нас присутствует, а вот вера в то, что результат будет длительным, — нет. Существует прочная, блокирующая наши действия установка, что после уборочного дня «везде будет такой же хаос, как и прежде». Но тот, кто так думает, никогда не пойдет в жизни правильным путем. Поэтому мы приводим здесь несколько полезных советов, с помощью которых вы сможете надолго навести порядок в офисе.



Переверните ваш письменный стол на бок!



Превратите лежащие горизонтально кипы бумаг в вертикально стоящее содержимое подвесных папок. Отправьте каждую бумагу с поверхности стола либо в

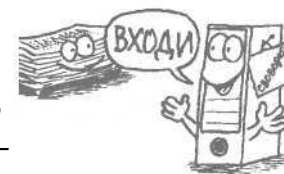
подвесную картотеку, либо в папку, либо в корзину для бумаг.

Избегайте создавать папку «Срочно!» Опыт показывает, что никто, как правило, в такую папку никогда не заглядывает. При наличии срочных

дел годится только одна надпись: «Уладить!» И только если по каким-то уважительным причинам это не получается, вы делаете пометку в ежедневнике и кладете относящиеся к делу бумаги в соответствующую папку. Теперь на вашем письменном столе больше не громоздятся стопки бумаг по делам, которые должны быть «немедленно улажены», и не нарушают ваш радостный рабочий настрой.



Вам следует ликвидировать в офисе все места, куда вас инстинктивно тянет что-нибудь положить. Склонные к собирательству натуры знают, что имеется в виду: верхние панели принтера или сканера, места под креслом, за дверью, у шкафа, столик для гостей, маленькие подставки — все это рано или поздно будет «совсем ненадолго» завалено стопками документов перво-степенной важности. Наведение порядка само по себе здесь мало поможет, поскольку эти места вскоре снова превратятся в вечные хранилища бумаг. Поэтому защищайте подобные, находящиеся «в опасности» места, ставя на них цветы или другие предметы, которые способствуют эстетике помещения и хорошему настроению.



А там, где это невозможно (орхидея на сканере выглядит уж чересчур претенциозно), примените

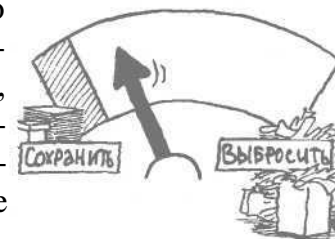
тактику «позитивного отвлечения»: щедро пополняйте стойки, пустые папки, ящики стола и другие места, предназначенные для бумаг. Перехитрите сами себя, зная свои слабые стороны: люди, которые охотно собирают журнальные статьи, рекламные проспекты и другие (возможно, потребовавшиеся им лишь однажды) бумаги, так же охотно расставляют их по порядку — если, конечно, для этого есть привлекательное место. Но ни в коем случае не оставляйте контейнеры для хранения неподписанными! Подписывайте каждую папку, стойку или ящик, как только в них что-то появится! Кроме того, не следует наполнять контейнеры до отказа, надо всегда держать наготове один запасной. Ведь если папка окажется переполненной, вы засунете бумагу куда-нибудь «на время», и прежний бедлам вернется к вам снова!

Высшая школа по выкидыванию хлама. Во многих офисах, на фабриках и других рабочих местах по-прежнему редко выбрасываются ненужные вещи — и не только потому, что там работают прирожденные Плюшкины. Опередите время — сделайте привычку выбрасывать вашим хобби! Пусть это станет вашим нерушимым правилом — покупая новую вещь, сразу же прикидывайте, что сделаете с одной из старых (подарите,



продадите, выбросите), ведь только так вы сможете обеспечить порядок надолго. То же самое относится к книгам и журналам.

Основополагающий принцип «в случае сомнений выбросить» может показаться суровым людям, которые в сомнительных случаях, наоборот, все оставляли (так их воспитали). Кроме того, такое поведение можно осудить как чересчур легкомысленное для времен, когда цены растут и материальное положение нестабильно (то есть вроде бы и не стоит ничего выкидывать). Но именно в такое время вы нуждаетесь в гибкости и мобильности, а уж им-то ничто не служит большей помехой, чем заваленные хламом полки и помещения.



По всей вероятности, 80% от общего количества бумаг, лежащих в разных стопках, окажутся «сомнительными», так что вы сможете легко от них избавиться. Смотрите на это так: если вдруг вы выбросите что-нибудь действительно важное и придется кропотливо восстанавливать это — знайте, что вы наконец достигли вершин умения выбрасывать!

Развенчайте мифы. Каждый, кто много копит, имеет в запасе пару душешипательных историй о том, как он с помощью заботливо сберегаемых вещей оказал другому неоценимую услугу.



Подходите к таким сведениям критически: а какова реальная выгода? Соответствует ли она в пропорциональном отношении гигантским размерам вашего бумагохранилища? И не вызывает ли шока столь ревностное накопительство, скажем, у ваших коллег по работе?

Многие «коллекционеры» опасаются, что если они выбросят что-то, то впоследствии обязательно пожалеют об этом. Это означает, что даже строя планы на будущее, они ориентируются на прошлое (в настоящий момент они уже думают о том, чтобы оглянуться назад). Таким образом,



ключ к умению выбрасывать — это правильная ориентировка во времени: устремляйте свои мысли в будущее! Мыслите по-новому и считайте, что выбрасывая, вы освобождаетесь от цепей прошлого. Если вы что-то уже выкинули, то в сожалениях (то есть устремленных в прошлое мыслях) больше нет никакой необходимости!

Проделайте тест «Google». Мы предлагаем вам еще один впечатляющий метод, который поможет вам распрощаться с бумажными «архивами» (кавычки здесь указывают на то, что, как правило, собрания старых статей и исписанных бумаг далеко не так красиво упорядочены, как

настоящие архивы). Проверьте в качестве тренировки, что можно найти в Интернете на тему какой-нибудь из ваших вырезанных статей. Введите в строке поиска соответствующее понятие (например, www.google.ru). Проявив терпение и усердие, — редко удастся с первого раза «поймать» ключевое слово для поиска — вы, в большинстве случаев, убеждаетесь, что в режиме online находится огромное количество информации по нужной вам теме.



Чаще всего эта информация даже более актуальна и имеет значительное преимущество перед той, которая содержится в печатной статье. Результаты поиска информации online можно (используя функции «Копировать» и «Вставить») внести в ваши доклады или другие тексты.

Храните только самое необходимое. В делопроизводстве, особенно связанном со страхованием и управлением, одно-единственное дело часто порождает целые кипы бумаг. Здесь вам придется установить строгие правила — хранить в папке только первую и последнюю бумаги. В области страхования это могут быть первичный полис или последний акт вместе с записью фактического адреса и имени контактного лица. Остальные папки вы, следуя этому правилу, можете тоже существенно разгрузить.



Согласно закону, вы, открыв собственное дело, обязаны хранить все документы, имеющие отношение к налогообложению, в течение 10 лет.



Но это не означает, что все 50 папок должны находиться в офисе постоянно под рукой. Случаи, когда финансовые органы запрашивают у вас распечатку какой-нибудь бумаги, настолько редки, что старые дела спокойно можно хранить в каком-нибудь ящике в подвале. Каждый год берите по ящику и выкидывайте — в начале 2003 года с радостью избавьтесь от ящика с надписью «1993». А служащие могут пойти и дальше — по истечении срока платежного извещения какого-нибудь налогового органа уничтожить все связанные с этим документы. Теперь дело за вами!

Как обнаружить скрытые хранилища для вещей

«Мой офис просто слишком маленький!» — такие сетования вам не раз приходилось слышать, а то и высказывать самим. Иногда приходится совершать настоящие чудеса, чтобы изыскать новые, годные для хранения чего-либо места. Вот несколько советов, как лучше это сделать.

Некоторые фирмы предлагают раздвижные конструкции, с помощью которых вы сможете

на стене площадью 3 кв. м установить систему навесных деревянных полок общей площадью 5 кв. м (а на стене площадью 4 кв. м — систему площадью 6 кв. м. и так далее). Полки размещаются друг за другом в два ряда, причем первый ряд несколько выступает над вторым.



Книги во втором ряду. Такая расстановка разумна, но она является своего рода нирваной для рукописных и печатных документов — о том, что вы однажды задвинули во второй ряд, вы на чисто забываете.

■■■■■■■■■■■■■■■■■■■■ ■ Если вы редко пользуетесь теми или иными ■ *Совет «как проще»* ■ ■■■■■■■■■■■■■■■■■■■■
«трудами», то некоторые тома вы можете разместить позади других. И если в один прекрасный день вам не удастся отыскать том Р-Я, то вы непременно вспомните, что он находится во втором ряду.

Дверцы шкафа как доска объявлений. Используйте широкие дверцы шкафов для вывешивания на них листков с часто используемой информацией. Особенно подходят для этой цели металлические дверцы, на которых легко закреплять бумаги с помощью магнитов. Используя этот метод, следите за тем,



чтобы вовремя удалять устаревшую информацию.

Дверцы шкафа изнутри. В офисных и кухонных шкафах на внутренней стороне, как правило, остается достаточно места для того, чтобы подвесить туда коробочки или ящички. В них вы сможете легко разместить маленькие вещицы. Внутренние стороны дверец могут также использоваться как «скрытая доска объявлений». Усвоив эту привычку, вы хорошо будете знать, за какой дверцей скрываются, скажем, план метро или карта страны.



Карта на потолке. Расписание движения транспорта вы можете разместить и иным способом — как, скажем, это заведено в немецком метрополитене, где карты движения поездов нарисованы на потолке вагонов. А небольшие повороты головы во время сидячей работы будут весьма полезной гимнастикой. Если специфика вашей работы предполагает частое использование, скажем, какого-нибудь просмотрочного плана или карты мира — то устремляйте ваши взоры ввысь. Специальные клейкие ленты немецкой фирмы «Теза» и других фирм помогают прочно и без повреждений закреплять на потолке даже большие карты.



Под полками. Большинство книжных стеллажей устроено таким образом, что между ними и полом имеется зазор высотой около 6 см. Удалив защитную дощечку, вы сможете без труда хранить там подручный материал вроде копировальной бумаги или бумаги для факса.



Помещение перед офисом. Покажите свою щедрость и передайте редко используемые папки с делами, журналы и тому подобное во всеобщее пользование, сложив их на узкий столик или полку перед входом в ваш кабинет. Таким образом, место в кабинете освободится, а заодно вы окажете любезность коллегам.



Как разоблачить врагов здоровья в офисе

Каждый пятый работник офиса страдает от окружающих его условий. Хроническая усталость, головные боли, затрудненное дыхание и раздражение слизистой оболочки глаз — вот наиболее распространенные признаки «офисной болезни». У вас тоже есть подобные симптомы? Тогда следует поискать виновников и обезвредить их.

Температура в офисе. Перед началом работы положите на свой стол термометр. Если температура будет ниже +19°C или выше +23°C, то



значит, рано или поздно это отрицательно скажется на вашем здоровье. Проверьте, открываются ли окна, регулируется ли отопление. Добейтесь того, чтобы температура в офисе была $+20... +22^{\circ}\text{C}$.

Принтеры. Лазерные принтеры, несмотря на то что они тихо работают и обеспечивают отличное качество печати, часто выделяют озон (что можно понять по стойкому сладковатому запаху), а это ведет к головным болям. Позаботьтесь о том, чтобы ваш лазерный принтер стоял подальше от



людей либо вблизи открытой форточки. Струйные принтеры хотя и не испускают особого излучения, но своим жужжанием могут сильно действовать на нервы. Отсю-

да вывод на тему принтеров: чем дальше они от вас стоят, тем лучше. Рассматривайте необходимость пройтись к принтеру и обратно как фитнес-тренировку.

Положение монитора. Для здоровья лучше всего, если монитор повернут к окну боковой частью. Если окно окажется у вас за спиной, то отражение на экране постоянно будет мешать вам. А если вы переводите глаза с окна перед вами на монитор, контраст вызовет глазные или

головные боли. Вы должны периодически отводить глаза от экрана, чтобы давать им отдых. Даже неумелая машинистка, которая постоянно смотрит на клавиатуру, не так вредит своему здоровью, как человек, беспрерывно глядящий в компьютер.

Кабели. Хитросплетения кабельных проводов за или под вашим рабочим столом не только непривлекательно смотрятся, но могут также создавать вредные для человека электромагнитные поля. Распутайте (при выключенной оргтехнике) все провода и, аккуратно расправив их, скрепите параллельно друг с другом с помощью купленных в специальном магазине зажимов. Слишком длинные провода смотайте. Таким образом вам удастся снизить действие электронных полей до минимума.



Поверхность и сьменного стола. Сияющие белизной или лаково-



черные, то есть чрезмерно броские, крышки стола оказывают на человека нервирующее воздействие, даже если он не осознает этого. Если это относится и к вашему рабочему столу, то смягчите эффект, положив на стол бледную, матово-серую бумагу.

Ни в коем случае не берите белую бумагу: помимо того что она имеет неподходящий цвет, вы не сможете удержаться от того, чтобы что-нибудь на ней не записывать, и все эти записи постоянно будут маячить у вас перед глазами.

Недостаточная самоорганизация, отвлекающий момент в виде разговоров с коллегами или плохая дисциплина — существует немало факторов, препятствующих нормальному течению рабочего процесса. Только эффективный самоменеджмент и хорошая организация труда помогут избежать хаоса, и самое лучшее — это то, что им можно научиться. В данной главе мы расскажем вам, как руководить собой.

Как делать любую работу за 5 этапов

У вас чересчур большие нагрузки? Вас постоянно дергают? Слишком много дел? Тем более важно научиться делать все разумно! Вы тоже можете стать специалистом по упорядочиванию и контролю работы. Замечательный метод предлагает Дэвид Аллен, разделивший управление рабочим процессом на 5 этапов. Неудовлетворенность наступает, когда на одном из этих этапов мы совершаем типичные ошибки. Вы

можете выявить собственные слабые места, прочитав программу «5 этапов», и с помощью наших советов избавиться от них.

1. Объем работы. Представьте себе: все, что вы должны сделать, находится в большой корзине. Если эта корзина опустеет, значит, вы все уладили. Чтобы не забыть что-нибудь важное, вы должны собрать все дела на 100%, не оставив лежать вне корзины ни одно дело. В действительности, вы часто имеете больше, чем одну «входящую» корзину: заказы приходят по электронной почте, что-то устные распоряжения вы записываете на листок, а отдельные дела вы наверняка пытаетесь удержать в памяти.



Наиболее распространенная ошибка. Многие пробуют с ходу рассортировать все требующие исполнения дела. Они сразу же стремятся отделить важное от неважного и создают много «входящих» корзин; в частности, открывают ящик стола, в котором исчезает все «не очень важное» (как правило, навсегда).

Как исправить ошибку. Принятие решения должно быть вашим вторым шагом. Пусть количество «корзин» будет ограниченным: сначала большая «входящая» корзина, затем другие: стена, на которой вы прикрепите все заказы; ящик, где будут лежать все нуждающиеся в ремонте предметы; папка в вашей почтовой программе,

куда вы поместите все требующие ответа электронные сообщения. При этом важную роль играет девиз: «Ни один заказ без письменного учета!»

2. Обработка материала. «Могу ли я что-то здесь предпринять?» — вот вопрос, который вы задаете себе по поводу каждого неулаженного дела в вашей «входящей» корзине. Если ответ — «нет», вы можете смело о нем забыть. Если же ответ — «да», то решайте, сделаете ли вы это сами или передадите другим. Если вы решили уладить дело сами, то опять же надо решить: сейчас или позднее. Коронное правило: если какое-то дело должно быть выполнено в ближайшие 5 минут, это означает, что вы должны сделать его немедленно.



Наиболее распространенная ошибка. Вы теряетесь перед огромным объемом задач. На первый взгляд вам кажется, что дел, которые надо уладить за пять минут, хватит на целый рабочий день.

Как исправить ошибку. Расставьте приоритеты по-новому — не в том смысле, чтобы перетасовать неважные дела, а в том, чтобы выдвинуть на первый план действительно важные. Займитесь каким-нибудь делом, отнимающим много времени (лучше всего, неприятным для вас, давно отодвигаемым вами на задний план).

Это поможет вам избавиться от чувства, что вы целый день возитесь с пустяками.

3. Организация труда. Для того чтобы уладить дела, требуется меньше сил, чем думает большинство людей. Но огромная энергия затрачивается на то, чтобы решить, с чего начать. Поэтому вопрос организации труда («за что взяться?») перед началом самого процесса оказывается таким важным и таким трудноразрешимым.



Наиболее распространенная ошибка. Многие помещают дела, которые частично улажены, снова во «входящую» корзину, чтобы не забыть о них. Из-за этого корзина «распухает».

Как исправить ошибку. Создайте отдельные проекты на основе дел, требующих поэтапного подхода. Отдайте каждому вашему проекту специальный «проектный лист» или включите его в какую-нибудь другую систему, например, разместите его в нескольких корзинах.

4. Просмотр дел. Теперь вы поделили ваши задачи на такие мелкие этапы, что можете выполнить каждый из них за вполне обозримый отрезок времени (скажем, до или после обеда).



Наиболее распространенная ошибка. Вы рады, что так прекрасно все организовали — и начисто забываете о главной задаче.

Как исправить ошибку. Держите ваши проектные листы или корзины постоянно на виду. Возьмите себе при этом за правило раз в неделю просматривать их. Если это войдет в привычку, вы станете гораздо свободнее внутренне, поскольку избавитесь от глупой мысли, что должны держать все в голове.

5. Выполнение работы. Наконец-то вы приступаете к работе!

Наиболее распространенная ошибка. В вашем ежедневнике накапливаются пункты, которые вы все дольше и дольше откладываете.

Как исправить ошибку. Назначьте для задач, которые рискуют быть отложенными, более сжатые сроки. Не записывайте в своем ежедневнике «Позвонить доктору Злову» — вы охотно перенесете это мероприятие, тем более, если оно вам неприятно, на более поздний срок. Запишите лучше: «9.30 утра: позвонить доктору Злову». Наметьте и для отдельных этапов вашего крупного проекта четкие сроки, когда существует опасность затянуть их выполнение. Например: «8.00 — 10.00 утра: написать 150 строк большого романа». Не улыбайтесь — даже великие писатели работали так, и, как известно, небезуспешно!



Как перестать отвлекаться от дел

Делайте одну вещь, а не две или больше. Это было и остается Законом «как проще» — по меньшей мере, теоретически. На практике всегда



что-то мешает его выполнению, ведь чем неприятнее задание, которое надо выполнить, тем легче вы отвлекаетесь. Здесь вам поможет Программа «как проще» — кстати, она также пригодится

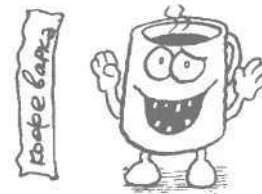
и ученикам, уваливающим от выполнения домашних заданий.

Если вам предстоит заняться необходимой, но тягостной для вас деятельностью, вы непременно убедите себя в том, что у вас есть другие, более важные и неотложные дела — и перейдете к ним. Для того чтобы этого избежать, вы должны понять, что «другие важные дела» — это простая отговорка. Назовите эти отвлекающие моменты своими именами и подстегните себя фразой вроде: «Я не позволю себе отвлечься». Другим людям, отрывающим вас от дела, вы тоже должны сказать: «Пожалуйста, не отвлекайте меня, я сейчас занят очень важным делом. Позднее я буду в вашем распоряжении».

Другие отвлекающие импульсы исходят не извне, а от вас самих: вам не терпится приготовить себе чашечку кофе, кому-нибудь позвонить, сыграть в компьютерную «стрелялку» или «залезть»

в Интернет. В этом случае тоже помогает трюк с именами: дайте отвлекающим вас предметам какие-нибудь веселые названия и представьте их в виде забавных гномиков.

Вы научитесь с юмором относиться к собственным слабостям: например, посмеетесь над Трясущимся Кофеманом-Помойное зерно, над Вздор-мелющей Телефонщицей фрау Горячая Трубка или над Нервно-кликающей Онлайн-собачкой Интер-Принтер. Вообразите себе такой символ и «победите» его с помощью какого-нибудь остроумного приема — запирайте в ящик стола, опрокиньте, прицепите к монитору и тому подобное.



Иной раз вам будет казаться, что для этого потребуются невероятные, огромные усилия, тогда как ваши силы — совсем невелики. Но посмотрите на феномен принятия решения реально, и вы увидите, что решение обычно принимается за четверть минуты. То есть, если вы продержитесь всего 15 секунд, вы выиграете! Кроме того, действует правило: чем чаще вы побеждаете сомнения, тем слабее они становятся.



Прежде всего, не поддавайтесь отвлекающим моментам так легко. Рядом с вашим рабочим местом много посторонних вещей, и ваши мысли постоянно готовы разбежаться по самым различным

поводам. Поэтому перед каждым важным делом следует убирать из поля зрения все ненужные предметы, чтобы обеспечить себе рабочую обстановку. Встаньте с места, сделайте глубокий вдох, расправьте плечи и начните мысленно новую главу. Часто помогает перемена места, так как за другим письменным столом, вдали от обычной обстановки, легче работается.

Как перестать быть козлом отпущения

Если же, несмотря на все усилия, на вашем письменном столе продолжают громоздиться кипы бумаг, то это говорит просто о нехватке времени. Заполненный до последней строчки



ежедневник означает заваленный делами стол. Это происходит обычно с добродушными, чересчур «востребованными» людьми, которые считают своим

долгом обо всем заботиться и в случае нехватки «рабочей силы» принимают ответственность на себя. Если поджимают сроки, если не до конца выполнена задача — они служат козлом отпущения. Все остальные могут полностью на них положиться: неважно, на работе или дома. Такая роль может приносить удовлетворение, но она же может сделать вас усталым, измотанным и нервным — если вы не будете знать меры. Если вы относитесь к данной категории людей, мы

дадим вам пару советов, как изменить нежелательную ситуацию.

Следуйте правилу: никогда не делайте что-либо только потому, что так удобнее другим! Снимите с себя маску «сочувствующего». Спросите себя критически: «Что я делаю в частной жизни и на работе только и з - з а того, чтобы сделать другим приятное? Какие вещи, которые мне самому ничего не приносят, я делаю только по привычке?» Ваши коллеги, домашние и дети сами должны заботиться о том, чтобы четко исполнять свои обязанности. И чем скорее вы снимете с себя ненужную ответственность, тем скорее вы избавитесь от роли козла отпущения.



Пусть другие при этом кричат, жалуются, протестуют или даже угрожают вам. Выдержите этот напор и считайте подобные реакции явным доказательством того, что ситуация начинает выравниваться. Спокойно признайтесь самим себе и другим, что раньше вам иногда даже доставляло удовольствие то, что вас используют. Но теперь вы исчерпали себя. Вы даже можете не моргнув глазом сказать, что хотите передать другим прекрасное чувство — быть использованным...

После этого главное — удержаться на занятых позициях. Не дайте себя переубедить! Освободите себя от лишнего груза, критически пересмотрев то, чем вы занимаетесь: откажитесь



от дел, которые не являются вашими. Возможно, вы давно уже исполняете обязанности, которые другие из личных интересов положили на вас со словами лести, вроде: «у вас это получается гораздо лучше», «ваши протоколы — самые удачные» или «вы это так хорошо всегда делали».

Подключите свой здоровый эгоизм и покончите со всеми делами, которые не приносят вам радости. Ловушка времени и привычки подстерегает прежде всего тех, кто занимается общественной деятельностью, так как там немногим активистам противостоит целая масса приспособленцев и всезнаек. Если вы относитесь к активистам, побеспокойтесь о том, чтобы на вас не «навешали» все задачи и недоработки. Снимите с себя на трех заседаниях подряд возложенные на вас обязанности и посмотрите, что будет дальше. Если никого не найдется, чтобы вас заменить, то это свидетельствует о слабой структуре — ведь что это за организация, которая не может справиться с бездеятельностью одного-единственного члена в течение трех коротких периодов? В этом случае вы можете без сожалений отдать свой пост другим.



Снимите с себя на трех заседаниях подряд возложенные на вас обязанности и посмотрите, что будет дальше. Если никого не найдется, чтобы вас заменить, то это свидетельствует о слабой структуре — ведь что это за организация, которая не может справиться с бездеятельностью одного-единственного члена в течение трех коротких периодов? В этом случае вы можете без сожалений отдать свой пост другим.

Если никого не найдется, чтобы вас заменить, то это свидетельствует о слабой структуре — ведь что это за организация, которая не может справиться с бездеятельностью одного-единственного члена в течение трех коротких периодов? В этом случае вы можете без сожалений отдать свой пост другим.

Как создать свой деловой стиль

Мы живем в городах с огромным населением и массовой безработицей. Что же может придать нам уверенности в себе? То, что мы не принадлежим к общей массе! Возьмите за образец известные торговые марки и проявите себя как сложившуюся личность, которая не изменяет своим принципам. Если вы делаете ставку на качество, побеспокойтесь и о том, чтобы ваши лучшие качества также не остались без внимания. Мы продемонстрируем вам, как это сделать.



Не прячьтесь. Сделайте себя и свои достижения легко узнаваемыми. Вспомните известную во всем мире косметику фирмы «Нивея». Само собой разумеется, что на каждой ее коробочке, крышечке или вкладыше вы найдете запоминающуюся бело-синюю эмблему. Точно такой же принцип вы можете использовать и в вашей работе — например, помечать все подготовленные вами документы вашим именем. Если в вашей фирме это неприемлемо, попробуйте что-нибудь другое — скажем, на всех ваших текстах помещайте одинаковую маленькую картинку (для этой цели подходят тысячи картинок на CD-ROM с тематикой «как проще»).



Не стыдитесь выдающихся достижений (полатыни «prominens») и будьте на виду у общественности как в вашем офисе, так и за его пределами. Если у вас есть что сказать, не молчите.



Станьте проводником хороших новостей. Ведь хотя «Кока-кола» — одна из самых известных торговых марок в мире, она по-прежнему

дает много рекламы и ведет интенсивное сотрудничество с прессой — чтобы оставаться популярной. По отношению к вам это может выглядеть следующим образом: если ваша фирма имеет какие-нибудь достижения или планирует общественную акцию, сообщите об этом в местную газету и выступите в интервью с журналистами как контактное лицо.

Вы сделаете еще один шаг для создания вашего личного бренда, если дадите своей работе подходящее название. Производите свой продукт не просто, чтобы сбыть его, а предлагайте



в каждом конкретном случае индивидуальные решения. Так, «Порше» производит не просто машины, а «спортивные автомобили», Каринтия — не просто земля, а «солнечная южная Австрия». Поменяйте,

к примеру, табличку с надписью «Отдел сбыта» на вашей двери на другую — «Слово клиента — закон».

Откройте свою индивидуальность. Каждому успешному бренду присуща неоднозначность. Так, крупнейший европейский туроператор TUI предлагает не только билеты на самолеты и номера в отелях, но и «прекраснейшие дни в году». Вы тоже можете извлечь и предложить другим дополнительную выгоду от проделанной вами работы: высокое качество, быстреешую доставку, лучший сервис, долгую гарантию, право моментальной замены, хорошее настроение, удовлетворенность. Это могут быть также ваши личные качества — такие как увлеченность работой, воодушевленность, склонность к юмору, мотивированность, опытность или какие-либо другие особенности, которые помогают вам успешно выполнять стоящие перед вами задачи.



Не старайтесь быть внешне похожим на других только затем, чтобы избежать претензий. Наоборот, поощряйте причуды, которые вас украшают. Так, корова Милка известной немецкой фирмы «Симба Тойз» — всегда лилового цвета. Носите бабочку вместо галстука, привлекайте к себе внимание яркими жилетками, кроссовками в сочетании с костюмом или золотым мобильником. Важно, чтобы вы сами умели определять ваши сильные стороны. Ваш принцип должен звучать так: «Тот, кто держит марку, обязан знать, за что ему не стоит браться». Фирма



«Мерседес-Бенц» знает это по горькому опыту со строительством самолетов. То же самое подходит и для создания вашего имиджа: избегайте того, чего не умеете.

Кроме того, вы обязаны поддерживать свой имидж, несмотря на все ваши недостатки и проблемы. Всегда характеризуйте себя положительно. Так, например, не называйте себя «безработной домохозяйкой и матерью-одиночкой», скажите, что вы «секретарь на одном из завершающих этапов семейной жизни».

Не подвергайте сомнению свою ценность. Не стесняйтесь упоминать о ваших достижениях, а также достоинствах вашей работы или готового продукта. Думайте и высказывайтесь, используя не глаголы состояния, а глаголы действия. Вместо того чтобы сказать: «Я — начальник отдела сбыта», скажите: «Я продаю ежегодно 10 000 офисных стульев, сидя на которых люди ощущают удобство и комфорт».



Скажем, вы увидели в парфюмерном магазине фирменную косметику по самым низким ценам, если не брать во внимание отдельные мелкие распродажи. У вас сразу появятся сомнения: «Наверное, им надо поскорее ее сбыть». Поэтому в качестве рекламы лучше предлагать пробные или подарочные экземпляры. Тогда ценность и имидж продаваемой фирменной

продукции не вызовут подозрений ни у производителей, ни у продавцов и покупателей. Итак, запомните: не продавайте ваш труд ниже стоимости, а всегда имейте в виду высокий уровень качества и вам одному присущие таланты. Но не забывайте постоянно совершенствоваться!



Найдите свой ритм рабочего времени

Для того чтобы успешно и с удовольствием выполнять свою работу, нужны не только умение управлять собой и хорошая организация рабочего места — необходимо также подобрать правильный, сугубо индивидуальный ритм работы. Сюда входят понимание и избавление от ваших слабых сторон и комплексов, а также регулярные паузы в работе и маленькие фитнес-упражнения в офисе. Но сначала мы рассмотрим проблему, с которой почти каждому из нас приходится сталкиваться: откладывание в «долгий ящик» неприятных для нас дел.

Откладывание дел как ритм жизни

Ваш ежедневник переполнен, на почте грудой лежат предупреждения о неотвеченных письмах. Если такое положение дел сохраняется неделями и не меняется даже в относительно спокойные периоды, то это может превратиться в проблему хронического свойства,



а именно — откладывание дел «в долгий ящик». Делая следующие шаги, вы сможете открыть причины вашей проблемы и с ней справиться.

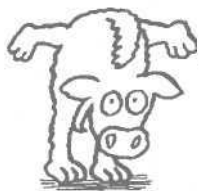
Откладывание дел как признак качества.

Если вы склонны часто откладывать ваши дела «на потом», то это — вероятный признак того, что вы относитесь к хорошим, усердным работникам. Иногда вы добиваетесь даже слишком высокого качества, это известно и вам самим, и всем остальным. Однако вы находитесь под психологическим давлением, и в глубине души испытываете страх. Вы боитесь не оправдать возложенные на вас надежды и прилагаете лишние усилия.

Ваше подсознание стремится воспрепятствовать этому, потому что оно призвано заботиться о вашем благе. Это оно заставляет вас заниматься посторонними, неважными вещами — и действует при этом чрезвычайно умно. «Ты — гений, ты все сделаешь в рекордный срок, дай себе немножко передохнуть...» — так нашептывает подсознание на ушко сознанию. А уж оно-то, в свою очередь, дает убедить себя в том, что вам можно немного полентяйничать.

Откладывать «на потом» — необходимая психическая защита. Ваше подсознание достигает своей цели: вы позволяете себе отдохнуть. Такие подсознательные импульсы и побуждения — часть нашей природы: эта та часть вашего

существа, которая, подобно вашему домашнему любимцу, всегда готова поджать лапки и удобно улечься где-нибудь в уголке. Однако важное и спасительное (в некоторых случаях) подсознательное торможение чаще всего воспринимается



вашим сознанием как помеха. Поэтому нелегко почувствовать баланс между необходимой паузой в работе и опасным промедлением. Подсознательная защита обладает мощной разрушительной силой:

вы постоянно отсрочиваете выполнение дела и в результате становитесь добычей безделья и лени. Вы начинаете сомневаться, теряете ориентиры и сами себя низводите с высот.

«Откладывать в долгий ящик» не означает, однако, что вы ленивы, поскольку ленивые довольствуются малым. Это, скорее, болезнь прилежных людей, которым мало того, что они достигли. Их истинный враг — это страх выглядеть плохо перед другими и самим собой.

Если вы страдаете синдромом откладывания «в долгий ящик», то поступите следующим образом: примите ваши проблемы как должное, не стыдясь и не проклиная себя. Это даст вам силы что-то предпринять, окажет необходимую поддержку. Ниже вы найдете несколько наиболее дельных советов, как перестать все время откладывать дела «на потом».



Паузы вместо нон-стопа

Ваша ошибка. Вы работаете длительное время без перерывов.

Решение. Приучите себя регулярно делать паузы, вставая с места, выходя из помещения или хотя бы глядя в окно на небо.

Размеренность вместо спешки

Ваша ошибка. Вы слишком концентрируетесь на результате и мало внимания уделяете точности выполнения работы.

Решение. Потрудитесь быть внимательным также и к мелочам. Если вам надо написать что-нибудь от руки, пишите разборчиво и не слишком быстро. Замедляя темп, вы в конце концов существенно повысите эффективность своей работы, потому что при ее выполнении у вас исчезнет ощущение спешки и отчужденности.



Общение вместо рутины

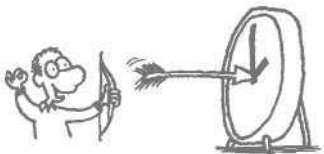
Ваша ошибка. Вы отдаете предпочтение более легким, но менее важным заданиям, потому что они выполняются быстрее. А работа, в которой другие считают вас асом (написать речь, создать проектный план), отодвигается вами на второй план, — несмотря на то, что это именно та область деятельности, которая так важна для вашего успеха.

Решение. Свяжитесь по телефону или лично повстречайтесь с теми, кто будет оценивать вашу работу. Как только появится «живая связь», вы с большей легкостью снова посвятите себя забытым вами задачам. Расскажите о ваших проблемах другим.

Те, кто откладывает дела, часто оказываются в замкнутом круге: они не решаются уточнить, насколько они отстают по времени в выполнении плана, и им ничего не остается, как надеяться на чью-либо помощь.

Сейчас вместо «тогда, когда»

Ваша ошибка. У вас неверное представление о преимуществах, которые может дать вам ваша работа. Вы полагаете, что должны получить особые условия или почувствовать вдохновение.



Решение. Не ждите оптимальных условий, начните прямо сейчас. Поставьте себе реальные, но жесткие сроки: «В течение следующего часа я сделаю три самых приятных звонка».

Не оценивать, а измерять. Для лучшего планирования и выполнения своих задач важно, чтобы вы научились реально оценивать свое время. Рассчитайте, сколько часов и минут нужно вам для решения обычных задач, но сделав скидку на возможные препятствия, то есть не

рассчитывая на идеальные условия труда. Так, инженеру требуется в среднем час, чтобы вникнуть в суть одной страницы инструкции по эксплуатации. Если инженер очень опытный, ему, возможно, потребуется всего 15 минут. Но если этот опытный инженер — вы, то вам не стоит поддаваться искушению и устанавливать для себя этот минимальный отрезок времени в качестве нормы.



Разделите трудные задания на части, продолжительность которых составляет не более одного дня. Договоритесь, например, с кем-нибудь из клиентов, что к определенному числу он получит промежуточные результаты вашей работы. Этим вы, с одной стороны, поставите себя в жесткие рамки, но, с другой, — сможете лучше планировать время и оценивать свои возможности, а значит, избежать нежелательных промедлений.



Попробуйте хотя бы один раз сделать следующее: завершите работу значительно раньше, чем могли бы. Не говорите о том, что работа уже готова, представьте ее точно в срок. Вы ощутите прилив сил и насладитесь обретенным покоем, возможно, вам придется это по вкусу.



Облегчите завтрашний день сегодня. В конце каждого рабочего дня приводите в порядок свой письменный стол: уберите с него бумаги по делам,

которые вы уже уладили, или отложите их до следующего раза (поместив в подвесную карту-теку, органайзер, четко надписанные бумагодержатели или папки). Насладитесь возникшим чувством того, что каждый документ, положенный на отведенное ему место, будет свидетельствовать в вашу пользу.



Определите, какой проект будет завтра самым важным, соберите необходимые бумаги и положите их на середину стола. Так вы обеспечите себе отличное деловое начало завтрашнего дня.

Электронная почта в повседневной работе

За последние несколько лет корреспонденция стала обрабатываться по-иному: как в офисах, так и в домашних условиях. Бумагу заменили компьютерные файлы, дни ожидания превратились в мгновенный обмен информацией. Процесс переписки упростился, но многие моменты стали вызывать большее нервное напряжение, чем раньше. В списке «портящих настроение вещей» электронная почта часто значится одним из первых номеров. Вот несколько советов, как правильно и продуктивно осуществлять обмен электронной корреспонденцией по рабочим вопросам.

Убрать рекламные сообщения. В первую очередь вы должны избавиться от нежелательной рассылки рекламы, так называемого спама, ведь

сегодня он составляет около 80% всей входящей корреспонденции. Вероятнее всего, фильтр для спама вам уже предоставлен вашим интернет-провайдером или почтовой программой. Фильтр имеется также и в новейшей версии Microsoft Outlook. С его помощью наиболее массовые варианты рекламных роликов опознаются по ключевым словам (например, «shear viagra» или «sexually-explicit») и удаляются. Тем не менее люди, рассылающие спам, изобретают все новые и новые уловки, чтобы избежать фильтрации.



Более надежными являются программы, сразу же определяющие нежелательные сообщения по адресу отправителя. Но самой значительной и надежной программой по защите от спама является программа SpamNet, которая имеется пока только в английской редакции и стоит порядка 40 USD в год. В течение 30 дней к ней можно подключиться бесплатно (на сайте www.spamnet.com). Каждое входящее сообщение сопоставляется этой программой с имеющимся в ней «черным списком». Если все же «проскочило» подозрительное письмо, вы выделяете его и щелкаете мышью по клавише «Block» («Заблокировать»), которая устанавливается в вашей почте системой SpamNet. После этого данное сообщение перемещается в папку со спамом, а адрес отправителя заносится в «черный список». Кликнув мышью по клавише «Unblock»

(«Разблокировать»), вы сможете открыть себе доступ к нужному сообщению. Существует также бесплатная, хотя и не столь хитроумная программа, размещенная на сайте www.spamresearchcenter.com.

Пусть работают роботы. С помощью программ Outlook и Outlook Express входящие сообщения могут быть автоматически рассортированы по нужным папкам, пересланы или удалены. На



некоторые сообщения программы могут даже ответить самостоятельно, применив заранее выбранный вами текст. А таким сервисом вы должны обязательно

воспользоваться: проделав путь «Сервис»/«Правила для сообщений»/«Почта», вы найдете хорошо осведомленного помощника, который поможет вам наладить работу электронной почты.

Воспитайте ваших адресантов. Особенно эффективными окажутся автоматические функции Outlook и других почтовых программ, если



вы попросите отправителей почты включать в строку «Тема сообщения» слово, которое будет служить паролем.

Попросите, скажем, ваших друзей и родных заносить в эту строку при отправке вам сообщений слово «Личное». Благодаря соответствующей функции такие сообщения будут автоматически отправлены в папку с корреспонденцией

личного характера. А если все ваши сотрудники поставят в данной строке название проекта, над которым вы работаете, то все сообщения по этой теме окажутся в папке «Проект».

Ограничьте вашу импульсивность. Если вы станете сразу же отвечать на каждое полученное письмо, то будете отвлекаться от работы и рабочий день получится сумбурным. Поступите так же, как и в случае с обычной почтой — выделите для просмотра электронной почты время в



первой и во второй половине дня. Приучите ваших клиентов и коллег даже срочного ответа ожидать в течение получаса. Для этого обязательно установите у себя мелодию, извещающую вас о приходе каждого электронного сообщения. Эта мелодия изначально установлена на многих персональных компьютерах. Если у вас ее нет, то удалите галочку в меню «Сервис»/«Параметры, общие»/«Звуковое уведомление при получении новых сообщений» (внимание: затем сразу нажимайте не «ОК», а «Использовать по умолчанию»). Только после этого мелодия будет установлена).

Электронная почта может и подождать. Этот совет является, по мнению читателей наших ежемесячных Публикаций «как проще», самым эффективным. Начните ваш рабочий день

не с просмотра электронной почты (ваша «реакция»), а с какого-нибудь неприятного, давно откладываемого трудного дела (ваша «акция»). Возьмите, как говорится, быка за рога, представив дело в виде больших букв «НН» («Неприятно»



и «Не сделано»). Если вы одолеете эти «НН» или, по крайней мере, возьметесь за них, вы почувствуете большее удовольствие, чем после обычного про-

смотра ваших почтовых ящиков. Разберитесь с почтой позднее — желательно в то время, когда ваша работоспособность снизится и вы как раз «созреете» для такой, в общем-то, рутинной работы.

Работайте так, как будто отдыхаете!

На индивидуальный рабочий ритм могут влиять различные внешние факторы. Если, например, за окнами лето и все цветет и зеленеет, то становится значительно труднее сосредотачиваться на своих рабочих обязанностях. Поэтому мы хотим дать вам несколько рекомендаций, как даже в «нерабочее» время года работать эффективно и с энтузиазмом.

Перестаньте сопротивляться! Если вас одолевает желание пойти прогуляться или полежать на солнышке — сделайте это! При любой

возможности прервите работу и получите удовольствие, вобрав в себя солнечный свет и радость жизни! А затем вернитесь на рабочее место отдохнувшим и зарядившимся энергией. Эти прогулки не должны быть, разумеется, слишком длительными. Но в конце концов срабатывает правило: если, проведя час на свежем воздухе, вы три часа будете работать с полной отдачей, вы успеете гораздо больше, чем за четыре часа в офисе «на нервах».



Немного фантазии — и часть работы можно выполнить на воздухе: обработать рукописи, написать доклады (с помощью ноутбука), сделать звонки (с мобильного или радиотелефона). Даже встречу можно назначить на скамье в парке, во дворе офиса или где-нибудь еще под открытым небом. Пусть ваша работа станет переносной!



Второй вариант — «перенести» природу в офис. Когда у вас нет возможности выйти на улицу, раскройте окно (если от этого не становится слишком шумно) или займитесь работой на балконе. Одевайтесь по-летнему, не забывайте побаловать себя какими-нибудь прохладительными напитками. Если и это невозможно, вы можете привнести летнее настроение в офис, поставив на стол букет живых цветов. Позвольте себе не один,

а два часа прогулки в обед, скажем, по берегу реки, а после напряженной трудовой недели попробуйте взять лишний выходной день. Если вам звонят, заканчивайте разговор быстрее, чем обычно. Можно сослаться на то, что вас кто-нибудь ждет, да это и в самом деле так — вас ждет за окном лето!



Живите естественной жизнью. Еще больше сил вы почерпнете, если усвоите привычку вставать летом до восхода солнца и наслаждаться зрелищем утренней росы. По пути на работу побудьте немного в каком-нибудь живописном уголке природы, это ничего не стоит, но дает много. Скажите себе: «Я богат, ибо могу позволить себе такую роскошь!»



Каждый день возьмите за правило хотя бы 5 минут смотреть на животных. Даже в больших городах есть птицы, кошки и собаки, иногда даже белки. Попробуйте почувствовать свою связь с простой, естественной жизнью и научиться чему-нибудь у животных. Тогда вы с радостью обнаружите, что проблемы в вашем офисе вдруг стали до смешного незначительными.



И еще один совет: плюньте на условности. Стремитесь к тому, что вам нравится, даже если это немного выходит за рамки общепринятого поведения. Вы имеете право иногда выключить компьютер чуть раньше положенного или пропустить одно совещание. Подговорите на это потихоньку и ваших коллег.



Фитнес в офисе

Недостаток движения — одна из болезней современной цивилизации. Хотя многие люди хотят заняться спортом, это зачастую так и остается только намерением. Но и без изнурительного бега трусцой по утрам вы можете немало сделать для ваших ног, а это чрезвычайно важно для вас, кем бы вы ни работали. Кровеносная система человека такова, что если икроножные мышцы ослабевают, они не могут качать кровь по венам ног обратно к сердцу. Кровь застаивается, и перемычки вен, которые работают подобно маленьким клапанам, больше не могут правильно функционировать. К человеку приходит чувство бессилия. Справиться с этим поможет Программа «как проще», которая снова приведет ваши ноги в нормальное состояние. Данные ниже советы вы можете использовать в течение вашего рабочего дня.

Движение в офисе. Выйдите из порочного «сидячего» круга. Открывайте каждый час на 5 минут окно — свежий воздух взбодрит вас, а движение освободит скованную мускулатуру. Идя

на производство, к шкафу с документами или ксероксу, не забывайте каждый раз расправить плечи и потянуться. Кроме того, знайте, что одно из самых эффективных комплексов упражнений для двигательного аппарата и системы кровообращения — подъем по лестнице. Подняться на четыре этажа достаточно для того, чтобы обеспечить сердечной мышце и спинной мускулатуре приток крови, достаточный для их нормального функционирования.

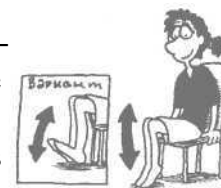
Удобная «сидячая» гимнастика. Этими упражнениями можно успешно заниматься в рабочее время. Усядьтесь как можно удобнее в вашем кресле, снимите обувь и приступите к упражнениям, каждое из которых должно выполняться не менее 7 секунд.

- «Царапание». Обе стопы всей поверхностью касаются пола. Подожмите под себя пальцы, как кошка втягивает коготки, а затем вернитесь в исходное положение. Упражнение будет выглядеть так, как будто вы полируете пол пальцами ног.

- «Пропеллер». Упритесь руками в стол или в стул, на котором сидите, вытяните ноги, приподняв их над полом. Теперь вращайте стопы

в разные стороны: то вовнутрь, то наружу. Когда стопы находятся в положении носками вверх, вы должны ясно ощущать напряжение в голеностопных суставах.

- «Насос для вен». Пятки поставьте на пол, а носки тяните вверх, как можно выше. Затем, наоборот, носками упритесь в пол, а пятки тяните вверх. Это упражнение необходимо повторять как можно чаще.



Дайте отдых вашим ногам. Модные туфли на высоком каблуке выглядят шикарно, но для здоровья не слишком-то полезны. Однако для многих профессий элегантная обувь — необходимость. В этих случаях научитесь снимать или менять туфли в течение рабочего дня. Для этого разверните свой рабочий стол таким образом, чтобы вы могли незаметно для окружающих сидеть за ним босиком или в свободной обуви на плоской подошве.



Тот, кто подолгу сидит за письменным столом, сталкивается с тем, что у него начинают болеть ноги. Что делать? Просто закидывать их одна на другую не годится, так как в этом случае перекрываются вены в области коленных суставов. Снять тяжесть в ногах великолепно поможет маленькая скамеечка. Если же вам на работе приходится много стоять, то в перерывах вы

обязательно должны делать упражнение «Насос для вен», описанное выше (его можно выполнять и стоя).

После рабочего дня мы мечтаем о тихом отдыхе на диване. Насладитесь заслуженным покоем и позвольте вашим ногам по-настоящему



расслабиться: подложите под них подушку, чтобы обеспечить лучшее кровообращение. Если голеностопные суставы или икры

болят, можно растереть их фруктовым уксусом или покрыть специальной мазью массирующими движениями.

Народы, живущие естественной жизнью, как, скажем африканское племя масаев, не страдают заболеваниями вен. Отгадка проста: они ходят босиком. Научитесь искус-



ству ходить босиком — это не так сложно, как вам кажется.

Для этого есть парки, открытые бассейны, садовые участки и, наконец, квартира. Снимайте обувь почаще: это доставляет удовольствие и является лучшим лекарством для ваших ног.

Оптимальное общение с коллегами по работе

Вы научились правильно организовывать свое рабочее место и сами стали организованнее. Но как освоить еще одну, не менее важную составляющую вашей повседневной работы — сотрудничество с другими людьми? Здесь на первый план выходят ваши коммуникативные навыки. Общение сейчас присутствует практически во всех профессиональных сферах. Вне зависимости от того, как или с кем вы общаетесь — готовите ли доклад или пишете электронное письмо, используете жесты или слова, разговариваете с коллегами или начальником — всегда действует неизменное правило: тот, кто умеет общаться, выигрывает. Поэтому мы хотим рассказать вам, как строится взаимовыгодное сотрудничество.

Как изучить язык жестов

Когда вы научитесь понимать язык жестов других людей, ваши коммуникативные способности улучшатся. Эти знания нужны не только



затем, чтобы лучше понять, что имеют в виду ваши клиенты или сотрудники, но также и для того, чтобы самим научиться владеть своим телом как инструментом коммуникации.

Если вы сможете воспроизводить важнейшие элементы этого бессловесного общения, то с меньшими затратами будете выходить из конфликтных ситуаций.

«Рука чувств» и «рука разума». Левая рука, связанная с правым (отвечающим за эмоции и область абстрактного мышления) полушарием мозга, — это «рука чувств». Правая рука и левое полушарие имеют отношение к логическому мышлению. Точно так же



распределены функции и у левой. Когда с вами кто-нибудь здоровается за руку, то его левая, как бы незадействованная рука может сообщить вам много интересного о его истинных чувствах. Если она безжизненно висит, пока правая сжимает вашу руку, то в ваших отношениях еще есть холодок, который вам предстоит растопить. Если же, наоборот, ваш собеседник при рукопожатии делает левой рукой приглашающее движение, да еще

показывает при этом ладонь, то вы можете не сомневаться в искренности и теплоте его чувств.

Все движения, при которых вы показываете собеседнику ладони, выражают добродушие и открытость. Даже при отказе, когда вы, словно защищаясь, показываете обе ладони собеседнику, вы мысленно говорите ему: «Я сказал "нет", но, пожалуйста, останься мне другом!»



Если вы, наоборот, поворачиваете ладони к себе, то это подсознательно воспринимается вашим собеседником как отторжение или вызов. Поднятый при этом указательный палец — ярко выраженная с вашей стороны угроза. Возможны также различные комбинации. Например, ваша раскрытая левая ладонь может выражать готовность пойти с кем-то на переговоры, тогда как правая рука, обращенная ладонью вовнутрь на уровне груди, будет ясно говорить: «Я рад пойти вам навстречу, но только до определенных границ».

Кулак, скрещенные руки и «жест католика». Самым ясным выражением открытой или скрытой агрессии является рука, сжатая в кулак. Если на какой-нибудь встрече вы будете говорить дружеским тоном, но при этом сжимать кулаки, у ваших собеседников останется неприятное чувство: «Он был такой агрессивный!»





Скрещенные на груди руки с расставленными (подобно вееру) пальцами показывают, что вы хотите защитить себя в данной ситуации.

Сложенные вместе ладони, напоминающие жест католических патеров, а также похожие жесты (когда только пальцы или кончики пальцев касаются друг друга) выражают стремление к примирению. Вы словно говорите своему собеседнику: «Давайте вместе поищем компромисс».

Большой палец как доминанта. Большим пальцем, с помощью которого мы удерживаем предметы, может служить также отличной сигнальной системой. У многих народов ситуация, когда человек поднимает вверх большой палец, означает, что он знает что-то важное. Например, такой жест будет типичным для итальянца, собирающегося рассказать историю, где он является



главным действующим лицом. Если вам трудно вступить в разговор или поддерживать его, «поработайте» с большим пальцем, и вы увидите, как это придаст вам силы и заставит собеседников относиться к вам с уважением. Кроме того, поднятый вверх большой палец вызывает более дружелюбное чувство, чем «грозящий» указательный, который побуждает ваших собеседников сразу же бессознательно перейти к обороне.

Если вам приходится публично зачитывать какой-нибудь текст, не забывайте подкреплять свои слова сознательной жестикуляцией. Тогда речь покажется более «живой», у слушателей исчезнет чувство, что вы «привязаны» к бумажке, а вы сами почувствуете большую свободу. Если вы заметите, что присутствующим особенно понравился какой-то ваш жест, повторите его раз-другой. Не переставайте упражняться и непрестанно улучшайте ваш «язык жестов». Этому языку можно обучиться, как иностранному — повторяя и используя его на практике.



Горло. Жест, когда мы показываем свое горло, восходит к нашей древней истории и может проявляться двумя совершенно различными способами. Если вы отворачиваетесь от собеседника, открывая ему шею, то этим вы демонстрируете доверие и покорность: «Я смотрю в сторону, ты можешь напасть на меня, и я не смогу защититься».



Если же вы запрокидываете голову, открывая горло, то это очень провокационный жест: «Я за тобой наблюдаю, если ты на меня бросишься, я опережу тебя». Поэтому запрокинутая голова всегда выглядит — и это сидит глубоко в нас — как резкая насмешка и вызов.



Посадка: партнер или раб? Сидите всегда так, чтобы ваша спина опиралась на спинку стула или дивана, и ни в коем случае не на краешке. Сохраняйте прямую осанку и для удобства слегка отклоняйтесь в сторону. Избегайте следующих способов:



- Посадка беглеца. Вы сидите на самом краешке стула, перенеся вес на ноги. Это сигнал: «Я хочу скорее прочь отсюда».

- Посадка грубияна. Вы сидите, съехав со стула, сгорбившись, с поднятыми плечами. При этом вы демонстрируете вашу подсознательную стесненность и неприятие.

Каждое изменение вашего настроения отражается в позе и невольно привлекает внимание вашего делового партнера, даже если вы ничего под этим не подразумеваете (скажем, вы просто устали сидеть в одном положении). Поэтому следите за изменениями своей позы. Надежнее всего приспособливаться к вашему собеседнику, меняя положение тела вслед за ним.



Внутренняя позиция: нападающий или жертва? Не кладите в начале разговора ногу на ногу. Поставьте ноги свободно, рядом друг с другом. Положение ног — это бессознательная, «говорящая» поза. Дело в том, что ноги и половые органы очень сильно задействованы в языке жестов. Понаблюдайте за гостями телевизионных шоу: все, почти все (и прежде всего женщины) сразу закидывают ногу на ногу. Так они пытаются противостоять скрытой агрессии телеведущих.



Собеседник-мужчина, сидящий перед вами с широко расставленными ногами, излучает очень сильную агрессию. Если вы — мужчина, то в такой ситуации логичным будет сесть в такую же позу, показав этим вашу равноправность и готовность к атаке. Если вы — женщина, то вам надо уйти с «линии огня», повернувшись к собеседнику боком.



Позиция у стола: претензии территориального свойства. При важных беседах садитесь не прямо напротив друг друга, а несколько сбоку. Так вы избежите больших неудобств. Сидя боком, вы сможете сами определить, насколько повернуться к собеседнику или, наоборот,



отвернуться от него. Если вы сидите за столом, следует учитывать, что граница вашего взаимного влияния проходит ровно посередине. Лучше всего сделать эту границу видимой, поставив на нее, скажем, календарь. Если сидящий напротив вас человек передвинет что-то из своей зоны в вашу, то это может указывать на вызов с его стороны.

Морщины на лбу: интерес или его отсутствие? Горизонтальные складки на лбу показывают: внимание собеседника сильно возросло.



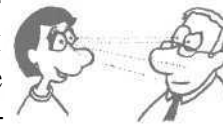
Это может быть вызвано страхом, испугом, изумлением, недоумением или неожиданностью ваших действий. Концентрация происходит здесь в прямом смысле слова: кожа стягивается в морщины на лбу.



Если же внимание сосредоточено на определенном предмете или человеке, то на лбу появляются вертикальные складки.

Следите за тем, когда морщины на лбу вашего собеседника превратятся из горизонтальных в вертикальные — это будет означать, что он с интересом вас слушает, вы затронули важную для него тему. Кроме того, вертикальные складки могут служить и предупреждением: осторожно, сейчас последует нападение!

Глаза: бежать или выстоять? Глаза являются важнейшим инструментом коммуникации между людьми. Тем не менее бытует ошибочное мнение, что прямой взгляд означает неподвижные зрачки. Возьмите зеркало и убедитесь — когда у вас такие зрачки, вы смотрите себе не в глаза, а, по сути дела, только в один глаз. Пристальный взгляд (которому учат, например, в некоторых сектах) действует неприятно и порабощающе.



Достаточно смотреть в лицо собеседнику — то есть, обегать его взглядом, периодически возвращаясь взглядом то к одному, то к другому глазу. Не отводите взгляд даже тогда, когда вам поручают что-нибудь неприятное. Так вы дадите знать: «Я не боюсь» или: «Несмотря на разницу мнений, мы останемся в хороших отношениях».

Нижняя челюсть: стресс или расслабленность? Нижняя челюсть у всех людей обычно неплотно сомкнута с верхней, если только вы сознательно не смыкаете зубы. В нашей культуре бытует мнение, что приоткрытый рот — признак глупости. Проводились даже специальные научные исследования, в ходе которых было установлено, что холодный воздух, постоянно поступающий в горло через открытый рот, спустя некоторое время отрицательно сказывается на нашей способности к концентрации и, таким образом, к обучению.



Научитесь расслаблять нижнюю челюсть — то есть не сжимать зубы; губы при этом должны быть, хоть и неплотно, но сомкнуты.



Не стесняйтесь время от времени открывать пошире рот — это расслабляет мышцы шеи. Если вы при этом будете подносить ладонь ко рту, то все подумают, что вы просто зеваете.

Если вы заметите, что ваш собеседник сжал челюсти (обычно мужчины часто играют мускулами лица) — это явный признак стресса. Постарайтесь рассмешить человека, тогда плотно сжатые челюсти разомкнутся, а напряженность, как правило, снизится.

Как достичь большего словами

Конечно, не только язык жестов, но также и вербальное общение определяет ваш успех или неудачу. Разве не приходилось вам сердиться на людей, которые в зародыше душили ваши лучшие идеи? Или часами переливали из пустого в порожнее? Если вы хотите по-настоящему войти в контакт с людьми, необходимо так корректно выражать ваши желания, чтобы другие их не просто поняли, но и выполнили. Для этого следует придерживаться простого правила: «Объясни, что ты имеешь в виду, и ты получишь, что хочешь». В этом вам помогут следующие советы.

Осознайте свои силы. Избегайте беспомощных фраз вроде: «Я попробую», «Я этого не умею», «В этом я не очень разбираюсь». Скажите лучше: «Я сделаю это», «Я этого еще не пробовал, но я разберусь» или «Я делаю успехи». Вместо того чтобы видеть везде проблемы, считайте, что все идет как нужно, и тогда ваша беседа станет результативной.



Не сдавайтесь, делайте все необходимое, снова и снова поднимаясь на ноги. Считайте незаслуженные удары судьбы наукой — по прошествии времени вы будете воспринимать их как лучшие ориентиры в жизни! Вычеркните из своего словаря выражение: «Вот если бы я тогда...» и замените его другим: «С сегодняшнего дня я...». Принимать на себя ответственность означает уметь расставлять приоритеты, принимать решения и бороться с обстоятельствами.



Уважайте свои достижения и достижения других людей. Умейте открыто похвалить человека, не теряя при этом собственного достоинства. Вам необходимо также перестать оправдываться. Выражая ваше мнение, избегайте слов «только» и «всего лишь». Ваши фразы должны быть ясными и четкими («Я считаю, что...»). Будьте



открыты собеседнику, тогда и он поступит так же по отношению к вам.

Сведите конфликты на нет. Чтобы заведомо избежать конфликтов, никогда не употребляйте словечко «но» — именно оно ставит барьеры между вами и собеседником.

■ Совет «как проще» ■

Замените «но» на «и». Увидите, как это дей-

нимаю, что это качественный продукт, по он дорогой!» Замена: «Я понимаю, что это качественный продукт, и он дорогой». Чувствуете разницу?

Произнося речь, не забудьте заменить местоимение «я» на «мы», создав, таким образом, некую общность со слушателями. Станьте «ангелом примирения» с помощью неконфликтных речевых формулировок. Одной из поистине волшебных формул отказа от конфликтов является фраза: «Я советую вам...» Попробуйте, и вы сможете убедиться сами...

Очень важно также уметь слушать другого. Избегайте пустой болтовни и резких высказываний. Относитесь к собеседнику серьезно, с доверием. Переспрашивайте, когда не уверены, что все правильно поняли (особенно если вы не слышали его имени). Никогда не ограничивайтесь

ответами вроде «да» или «нет» — это никому не понравится.

Избегайте вступлений типа: «Простите», «Можно мне спросить?», «Могу я вмешаться?» Задавайте вопрос прямо. Поупражняйтесь удобно в супермаркете: спрашивайте о товарах, не начиная каждый раз с «извините», и вы увидите, насколько более весомыми и полными достоинства, не будучи при этом невежливыми, покажутся продавцам ваши слова.

Говорите правду. Вашим железным принципом должно быть следующее: «Я могу позволить себе сказать "нет", если не хочу сказать "да"». Если это кажется вам в каком-то конкретном случае чересчур жестким, попросите время на раздумья. Но не позволяйте принудить себя к необдуманному решению. Разумеется, при отказе не употребляйте категоричные слова «всегда», «никогда», «всё» или «ничего».

О вашем промахе расскажите ясно и коротко, без околичностей, не рассыпаясь в извинениях, а главное, не сваливая вину на других. Затем, как бы внезапно, прервитесь и в наступившей паузе дружески посмотрите в глаза собеседнику. Это действует практически безотказно. Постоянное жалобное разглагольствование о своих ошибках утомляет, а ясное сознание того, что вы должны



Действуйте сразу. Настоящее общение — это нечто гораздо большее, чем просто слова. Ваш девиз таков: подумать — сказать — сделать.

Как упростить письменную речь

102

почти всегда может быть использовано местоимение «вы». Замена может производиться даже в тех текстах, в которых местоимение «вы» традиционно не употребляется (например, в инструкциях по эксплуатации). Проведите Тест «как проще», который мы назовем «Веснушки». Представьте себе, что личное местоимение «вы» и все его формы — красного цвета. Чем больше в вашем тексте окажется таких «веснушек», тем лучше!

Почему хорошие ораторы часто так плохо пишут? Потому что не решаются перенести устную речь на бумагу. Не бойтесь каверзных поворотов и тупиков, которые грозят вам, когда вы бу-



дете произносить речь. В сомнительных случаях пишите так, как бы вы сказали. Имейте мужество использовать бытовую, а не книжную речь — никто не скажет: «Я охватил разумом», а скажут: «Понятно».

Простое вместо сложного. Если читатель, пытаясь понять, что вы хотели сказать вашими путными мыслями, которые усложняют структуру предложения, должен еще и еще раз воз-



вращаться к его началу, то это не его вина, а ваша. Тест «как проще»: Прочтите длинные предложения, которые вы

написали, вслух, и если они слишком длинны, поделите их на части. Это совсем не сложно. Заметьте: точка — это лучший знак препинания.

Пишите так, чтобы было понятно ученикам средних классов. Эта норма установлена редакцией популярного журнала «Уолл Стрит». Уясните для себя раз и навсегда: то, что читатели не понимают, их не интересует. Текст становится гораздо проще, если в нем преобладают активные, а не пассивные грамматические конструкции. Фраза «Петя любит Машу» воспринимается значительно проще, чем «Маша любима Петей». Пассив — это страдательный залог, поэтому освободите ваших читателей от страданий.

Рассказывайте истории. «Facts tell, stories sell» («Факты можно рассказать, а истории — продать»), — говорят американцы. Лучше всего, если вы будете рассказывать о себе истории. Ничто не сможет так хорошо проиллюстрировать ваши взгляды, как личный опыт.



Рассказывая, используйте яркие примеры, которые позволят читателям живописно представить происшедшее. Новые события описывайте с помощью ассоциаций и сравнений: «Первый день Мириам на новом рабочем месте пробудил в ней чудесное и немного жутковатое ощущение, которое она испытала в день начала школьных занятий».



Но рассказывайте только о тех вещах, в которых вы хорошо разбираетесь!

Основной принцип при этом: вы должны знать в 100 раз больше материала по данной теме, чем может уложиться в ваш текст. Не беспокойтесь: если вы перенесете на бумагу только 1% ваших знаний, читатель все равно почувствует, что за этим скрывается гораздо больше.

Дайте мыслям «отлежаться». Почти ни у кого из писателей не получается все с первого раза. Поэтому лучше начать пораньше и стараться писать как можно проще. Написав текст, дайте ему «отлежаться» как минимум один день. Когда вы на завтра просмотрите его, то с удивительной легкостью обнаружите, что именно в нем нужно изменить и доработать.

Вот две вещи, которые вам, как автору, необходимо делать: много читать и много писать, причем неважно, что больше. Пишите для себя (например, ведите дневник) и для других. Не отчаивайтесь, если кто-то исправляет ваш текст или даже отвергает его. Скажите себе: с каждой написанной строчкой я развиваю свои способности. И опять читайте — как вы делаете это в настоящий момент. Отлично, так держать!

Хорошие друзья — не случайность

У одних есть хорошие друзья и знакомые, на которых можно положиться в трудную минуту, а у других — нет. Хорошая новость для последних:

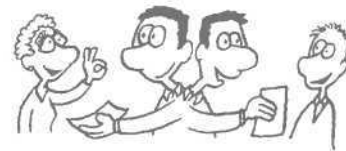


друзей может иметь каждый, если последует нашим нехитрым советам.

Делайте комплименты. Своевременная похвала (смотрите конец предыдущей главки) обладает необыкновенной силой. Поистине удивительно, насколько редко люди слышат комплименты. А ведь не существует лучшего средства установить контакт, чем от души, без иронии и заученных фраз сказанный комплимент. Например, обрадуйте женщину: «Вы сегодня прямо так и светитесь, потрясающе». Если она вдруг смутится или даже проявит отрицательную реакцию, уверьте ее, что этот свет исходит из глубины ее души. Не принимайте близко к сердцу, если ваш комплимент воспринят в штыки: «Вы что, это всем женщинам говорите?» — просто люди порой испытывают к кому-то непонятную неприязнь. Но для преобладающего большинства похвала — это чистое золото.



Делайте комплименты не из принципа или тактических соображений — просто когда вы по-настоящему радуетесь, не ленитесь радовать и окружающих. Если где-то в ресторане, в магазине или на предприятии бытовых услуг вам было предоставлено особенно хорошее обслуживание,



лучше всего будет пригласить начальника и сделать ему комплимент по поводу его заведения или подчиненных. Таким образом у вас скоро появится целая сеть организаций, где вы будете желанным клиентом, имеющим многочисленные преимущества.

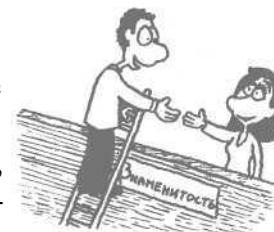
Хвалите также опосредованно, передавая комплимент через вторые руки. Вы сумеете собрать целую команду хорошо относящихся к вам людей, если возьмете за правило прислушиваться к дельным советам. Намереваясь сделать покупку или нуждаясь в какой-нибудь услуге, спросите компетентных знакомых, что они могут порекомендовать. Предположим, ваш друг Эрнст Эрлих посоветовал вам обратиться к художнику М. Начните разговор, к примеру, так: «Господин Эрлих всегда был вами очень доволен». Это обеспечит вам хорошее начало сотрудничества — для вас художник наверняка будет особенно стараться. Кроме того, такой подход окажется полезным и вашему другу Эрлиху, если ему придется еще раз обратиться к художнику М. Люди ручного труда обычно имеют хорошие связи в своей среде, и если вам вдруг понадобится плиточник, художник М. назовет вам лучшего из всех, кого знает!



Используйте метод «якоря». Будьте заинтересованы собеседником и интересны в разговоре. Рассказывая о себе,

сообщайте другим как можно больше фактов и не скупитесь на описания. Этим вы дадите вашему собеседнику возможность за что-то «уцепиться».

Например, отвечайте на вопрос о вашей родине не просто: «Я из Франконии», а уточните: «Из Нюрнберга, родины Петера Генлейна, который изобрел карманные часы». — «Да что вы говорите! Часы — это моя слабость...» и так далее. Да и сами тоже ищите в рассказах других повод вступить в разговор. Так из сухого обмена приветствиями может получиться занимательная беседа.



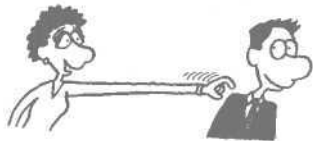
Не бойтесь «больших» людей. Если кто-то произвел на вас впечатление и вам хочется с ним познакомиться, знакомьтесь! Используйте для этого любую возможность. Предложите, например, вашему начальнику пригласить госпожу Знаменитость (которая вас восхищает) для доклада и вызовитесь сами договориться с ней об этом. Предварительно выясните об этой личности как можно больше и потрудитесь сделать достойное предложение. Помните: важнее денег могут оказаться, в данном случае, интересная публика или занимательная тема для доклада. Даже если этот разговор ничего существенного не принесет, у вас появится еще одно приятное воспоминание.

Завершайте беседу на приятной ноте. Заканчивайте разговоры комплиментом: «Мне было очень приятно с вами побеседовать. Рад буду



опять с вами встретиться». Но говорите это только в том случае, если вы действительно так думаете. Никогда не обрывайте разговор фразой типа: «Я вам позвоню», чтобы освободиться от неприятного собеседника. Если кто-то вам неприятен, расстаньтесь с ним вежливо и дружелюбно, не оскорбляя его достоинства.

Поддерживайте ваши деловые и дружеские связи. Всегда выражайте благодарность людям



за приятную встречу — например, пошлите им интересные фотографии или сообщение дружеского характера по электронной

почте. При этом не нужно быть навязчивым, просто покажите ясно, что хотите и дальше продолжать ваши отношения.

Воспринимайте начальника проще

88% работающих людей считают своего начальника человеком «тяжелым», а каждый пятый из них даже убежден, что ненавидит его. Тем не менее в ваших силах существенно улучшить свое отношение к начальнику. Мартин Верле

предлагает вашему вниманию несколько советов, основанных на собственном опыте.

Правило 1. Не чувствуйте себя жертвой.

Будьте осторожны при выборе слов. Не говорите: «Шеф меня злит», скажите: «Я злюсь на шефа». Чувствуете разницу? В первом случае вы — жертва, во втором — вы поднимаетесь над обстоятельствами. Сами решайте, как вам реагировать на действия начальника. Зачем, к примеру, вам портить себе день из-за его лишнего всяких разумных причин гнева, когда проблема совсем не в вас? Скажите себе совершенно осознанно: «Шеф не может меня разозлить — это я имею право на него злиться»!



Правило 2. Слабости как шанс. Не возмущайтесь слабостями вашего начальника — ведь именно они дают вам шанс личностного роста. Его ничто не заботит? Тогда у вас есть свободное время, чтобы спланировать работу так, как вам этого хочется!



Он — рассеянная художественная личность? Тогда вы можете проявить свои организаторские способности! Его кругозор не шире, чем дно пивной кружки? Тогда пустите в ход свой интеллект и помогите ему приблизиться к прогрессу. Вашей наградой будут большее удовлетворение от работы и большее влияние на начальника.

Не попадайтесь на удочку сплетен! Почти во всех фирмах любимый конек — перемывание костей шефу, и болтунам тут — настоящее раздолье. Вся глупость такой болтовни состоит в том,



что могут найтись «доброжелатели», которые передадут все начальнику. Тогда ваши сокрушительные доводы обрушатся на вас самих. Итак, если у вас имеются какие-нибудь критические замечания в адрес начальника, выскажите их прямо ему в глаза, а ни в коем случае не у него за спиной.

Правило 3. Создайте витамин В. Исследования показывают, что повышение по службе лишь на 10% зависит от ваших личных качеств и на



90% — от вашего умения общаться и отношений с начальством. Ваш начальник — такой же человек, как и вы, поэтому относитесь к нему так, как вы хотите, чтобы он относился к вам. Не отказывайте ему в похвале и внимательно слушайте, когда он говорит о себе. Расскажите ему, как бы невзначай, о ваших увлечениях, о семье. Возможно, у вас найдутся какие-нибудь общие интересы, которые станут хорошей темой для бесед. Чем лучше будут ваши отношения с вышестоящими персонами, тем скорее вы продвинетесь по службе.

Некоторые не придают секретарю никакого значения — ведь, в конечном счете, все зависит от начальника. Но они забывают, что секретарша — «уши» шефа, ее мнение может оказать на вашу карьеру решающее воздействие. Поэтому всегда старайтесь установить с секретарями хорошие отношения и делайте их вашими советчиками в важных делах.



Правило 4. Используйте чужую похвалу. Без рекламы не обойтись, но вам может повредить, если вы то и дело станете расхваливать себя сами перед директором. Поэтому просите других дать вам положительную рекомендацию. Так, если вами доволен важный клиент или деловой партнер, попросите его, чтобы он благожелательно отозвался о вас при директоре. Похвала из чужих уст кажется более достоверной и поднимает вас в глазах начальства.

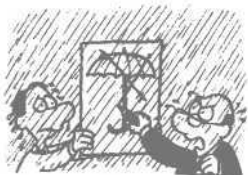


Правило 5. Что выиграет начальник? Если вам что-то нужно от начальника, не говорите ему об этом прямо — покажите, что выиграет он, если даст вам желаемое! То, что вам нужно увеличить зарплату, чтобы вы могли купить новую машину,



вряд ли произведет на него впечатление. Но если он удостоверится в том, что вы увеличите свою производительность труда и что каждый лишний рубль в вашей зарплате — лучшее капиталовложение, то вы получите прибавку.

Если вашему начальнику пришла в голову какая-нибудь дикая идея, не отговаривайте его — иначе он может настаивать на ней из чистого упрямства, ведь он — главный. Вместо этого укажите на возможные негативные последствия, но предложите ему самому сделать выводы и имейте терпение подождать. Так он скорее сможет принять разумное решение.



Правило 6. Тот, кто требует, получает желаемое. Не ждите, что ваш начальник сам предложит вам более высокий пост. Если вы нормально выполняете свою работу, то начальство, как правило, заинтересовано в том, чтобы оставить вас на прежнем месте. Поэтому расскажите четко и ясно, чего и в каком направлении вы хотите добиться. Определите цель (желаемое место) и период времени, за который вы намерены осуществить задуманное. Об этом можно оповестить ваших коллег на каком-нибудь общем собрании. Сами займитесь своими планами на будущее!



Большинство людей на руководящих постах не всесильны, обычно над ними стоит другой начальник, который тоже рассматривает вашу просьбу.

■■■■■■■■■■■■■■■■■■■■ Представьте вескую
■ Совет «как проще» ■ аргументацию. Так,
■■■■■■■■■■■■■■■■■■■■ если вы хотите повышения зарплаты, покажите вашему непосредственному начальнику «дневник ваших заслуг». С таким оружием ему будет проще защищать перед своим боссом ваши интересы.

Умейте правильно просить

Просто невероятно, как много у нас способов помочь самим себе. Однако иногда бывает нужно попросить о чем-нибудь других — и все же, вы не делаете этого (может быть, вам это трудно, или вы заранее ждете отрицательного ответа). Неважно! Вы должны покончить с неуверенностью. Естественно, вам могут отказать, но могут и помочь. Когда вы не высказываете вашу просьбу, вы лишаете себя возможности получить помощь, а других — оказать ее. Ниже вы найдете на эту тему несколько советов «как проще».



Не ходите вокруг да около. Спрашивайте прямо об интересующем вас предмете, например: «Когда



ты пойдешь в библиотеку, не можешь ли ты сдать и мою книгу?» Не стоит говорить обидными: «Ты идешь в библиотеку? Да и мне бы надо туда сходить. Я еще должен сдать книжку...»

Произносите фразы громко и четко, так, как вы говорите обычно. Это относится также к тем случаям, когда ваша просьба может оказаться затруднительной или неприятной. Объясняйте



четко, чего вы хотите и что предстоит сделать собеседнику. Предоставьте ему путь к отступлению, только не ждите отказа заранее. Например, ваша коллега уже собралась домой, а вам надо ее задержать. Скажите: «Я знаю, уже поздно, и вы торопитесь. Но не будете ли вы так любезны еще раз просмотреть мой текст на завтра? Это займет у вас не более 15 минут, а для меня будет огромной помощью».

Называйте вещи своими именами. Если вы просите кого-то из коллег выполнить за вас работу, объясните ему (или ей), почему вы сами не можете или не хотите это



делать. Для этого нет необходимости вдаваться в подробности, но вводить в заблуждение своих коллег тоже нельзя, иначе можно запутаться самим. Например, попросите так: «Я могу встретиться с госпожой Рейх только

между 14 и 15 часами. Если за это время будут заявки, не могли бы вы их обработать?»

Как можно проще! Просите всегда только об одной вещи, а не о нескольких сразу. Попросить о помощи — это нормально, однако выполнение нескольких задач может оказаться для одного человека затруднительным. Появляется опасность отказа, тогда как каждая из этих просьб по отдельности была бы наверняка удовлетворена.



Не забывайте, что правильно изложенная просьба — это прежде всего ясность. Факты и только факты! Если речь идет, например, о заказе, объясните по порядку, что и как нужно сделать. Дайте тому, кого вы просите о помощи, всю необходимую информацию, чтобы он мог беспрепятственно выполнить принятое на себя обязательство.

Доверие побеждает. Верьте в то, что ваш коллега справится со своей задачей. Если вы верно изложили, чего хотите — значит, и он все сделает правильно. Не нужно волноваться и контролировать каждый его шаг — это нервирует или даже вызывает подозрение, что вы ему не доверяете. А это, в свою очередь, может привести к тому, что потом он не отзовется на вашу просьбу.



Если ваш коллега отклонил просьбу, смиритесь с этим и не злитесь на него. Вы прямо спросили — примите прямой ответ. Даже в этом случае не забудьте поблагодарить вашего собеседника за проявленное внимание.

Общение с помощью электронной почты

Раньше вы с радостью общались с госпожой Веселовой. Конечно, как водится, вы находили друг у друга мелкие недостатки. Но вот уже несколько месяцев, как ее «шпильки» стали просто невыносимыми, и общение с ней действует вам на нервы! У вас начинает болеть голова, как только вы о ней подумаете... Что произошло? Причина самая банальная: вы оба страдаете «электронной депрессией» — феноменом, который наблюдается сейчас во многих фирмах, где работа связана с обменом электронной почтой. Наверняка, вы давно не виделись и не говорили с госпожой Веселовой. Из-за вашей обоюдной занятости общение происходило только благодаря компьютеру — и вот последствия. Мы хотим показать вам, как до этого дошло дело.

Без души, несмотря на «смайлики» и бойкие выражения. Человеческое общение многогранно, оно включает «язык жестов», взгляды, голос. При телефонном разговоре некоторые эмоции могут передаваться с помощью интонации голоса, отражающей реакции собеседников. Даже

письмо или факс еще несут в себе некие характерные черты отправителя — благодаря почерку или личной почтовой бумаге. А вот e-mail и sms лишены даже этих малых признаков индивидуальности. И многие люди, хотя чаще всего они не осознают этого, еще не успели привыкнуть к такой эмоциональной скудости.



Много поводов для подозрений. С помощью только электронной почты нельзя установить и поддерживать действительно доверительные отношения. Экстремально короткий из-за спешки стиль ответов на электронные сообщения дает немало поводов для подозрений: почему это он так нелюбезен со мной, почему она не отвечает на мои аргументы?

Постарайтесь, чтобы общение по электронной почте не стало для вас единственным способом. E-mail служит нам для того, чтобы удобно и быстро сообщить ответ или задать вопрос. Не отдавайте себя полностью на волю этому автоматизму, а периодически общайтесь по телефону. Помогите в этом и вашему адресату, каждый раз помещая под сообщением номер вашего телефона (эту функцию можно задать автоматически). Просите иногда вашего делового партнера позвонить вам, сообщив ему время, когда вас можно застать в офисе. Для того чтобы поддерживать ваши партнерские



отношения, вам достаточно следовать такому графику: один раз в год — личная встреча, каждые три месяца — звонок, а в остальное время — письма, факсы или сообщения по e-mail.

Не делайте ваши звонки по телефону простым напоминанием или ссылкой («Вы уже читали мое сообщение?»), пусть они служат главным образом для эмоциональной поддержки или мотивации. Именно в этом — преимущества личной беседы! А угрожать или надоедать можно и по электронной почте.

Оптимизируйте работу вашего e-mail. Если вы регулярно общаетесь с кем-то по телефону или встречаетесь с ним, ваши сообщения по электронной почте могут быть краткими. Если вы высказываете в сообщении несколько просьб сразу, пронумеруйте их, чтобы адресат ничего случайно не пропустил. В конце письма сообщите как можно конкретнее, что вам нужно (устроиться на работу, заручиться одобрением, назначить срок, получить исправленные документы или приложения и так далее).

Если ваши просьбы — различного характера (то есть исполнение некоторых из них ваш адресат может передать другим), то необходимо послать несколько сообщений. В строке «Тема сообщения» указывайте по возможности конкретно, о чем пойдет речь. Например, вместо слова «Встреча» лучше написать: «Встреча в 11.10.

Принести с собой набросок чертежа!» Так вы упростите работу с электронной почтой и для своих адресатов.

В заключение: имейте терпение

Мы пообещали вам, что с помощью советов и методов, описанных в этой книге, вы сможете лучше организовать свой рабочий день. Это так — но подобные навыки не сохраняются на всю жизнь. Необходимо все время уверенно и бодро идти к своей цели, о чем мы и напоминаем вам в конце этой книги. Некоторые быстро сдаются и снова попадают в прежнее привычное состояние деловой суеты.

Главный руководитель огромной, действующей во всем мире организации столкнулся с той же проблемой и многие годы разрабатывал программу, благодаря которой работающие люди могут научиться терпению и обрести внутренний покой. Руководителя, о котором идет речь, звали Джузеппе Ронкалли (1881-1963), и он с 1958 года до своей смерти являлся главой католической церкви под именем папы Иоанна XXIII. Этот человек называл радость, внутренний покой и обращение к Богу



тремя столпами, на которых покоилась его жизнь.

Подчеркнуто дружелюбно, по-отечески звучат его «десять правил спокойствия». Они имеют отношение к одному дню — дню, который вам предстоит, и поэтому могут рассматриваться как небольшая утренняя молитва. Наши несколько ленивые современники могут почерпнуть в правилах Иоанна XXIII средства для личной мотивации и личной ответственности.

1. Жизнь. Именно сегодня я постараюсь прожить день просто — не пытаюсь решить все проблемы своей жизни разом.



2. Заботы. Именно сегодня я особенно позабочусь о своем поведении и постараюсь быть честным с другими. Я никого не стану критиковать. Я не буду поправлять и стремиться сделать лучше других — только самого себя.

3. Счастье. Именно сегодня я буду счастлив от сознания, что я сотворен для счастья — не только в ином, но и в этом мире.

4. Реализм. Именно сегодня я буду приспосабливаться к обстоятельствам, не требуя, чтобы обстоятельства приспособлялись к моим желаниям.



5. Чтение. Именно сегодня я посвящу 10 минут своего времени чтению хорошей книги. Как пища необходима для тела, так доброе чтение необходимо для души.

6. Действие. Именно сегодня я совершу добрый поступок. И никому не стану об этом рассказывать.

7. Преодоление. Именно сегодня я сделаю что-нибудь, что мне не по нраву. Если мне станет тяжело, я позабочусь о том, чтобы никто не заметил этого.



8. Планы. Именно сегодня я создам ясную программу действий. Возможно, мне не удастся до конца ее выполнить. Но я запишу несделанное, и тем уберегу себя от двух зол — от спешки и нерешительности.

9. Мужество. Именно сегодня я перестану бояться. А особенно — бояться радоваться тому, что прекрасно — и так я поверю в добро.



10. Доверие. Именно сегодня я твердо поверю (даже если обстоятельства будут стараться помешать мне) в то, что Господь заботится обо мне так, как если бы я один жил на Земле.

Именно сегодня. При этом я не дам мыслям лишить меня мужества, я выдержу все, что преподнесет мне жизнь.

Фирма «ДИЛЯ»

приглашает к сотрудничеству книготорговые организации,
а также на конкурсной основе авторов и правообладателей.

Санкт-Петербург: тел./факс (812) 378-39-29

Москва: тел. (495) 261-73-96

198095, Россия, СПб., Митрофаньевское ш., д. 18 литер «Ж»

www.dilya.ru

E-mail: spb@dilya.ru (Санкт-Петербург)

mos@dilya.ru (Москва)

Уважаемые читатели!

*Книги «Издательства «ДИЛЯ» Вы можете приобрести
наложенным платежом, прислав Вашу заявку по адресам:*

190000, СПб., а/я 333 «Невский Почтовый Дом», тел. (812) 434-91-39

E-mail: nevpost@yandex.ru

*Почтовый каталог книг «Издательства «ДИЛЯ» высылается бесплатно,
а также*

192236, СПб., а/я 300 ООО «Ареал», тел. (812) 774-40-63

E-mail: postbook@areal.com.ru

Просьба не забывать указывать свой почтовый адрес, фамилию и имя.

Кюстенмахер В., Кюстенмахер М.

УПРОСТИТЕ СВОЮ ЖИЗНЬ

Мастер-класс по организации рабочего дня

Перевод *Е. Савельева*

Ответственный за выпуск *С. С. Раимов*

Редактор *М. А. Степанова*

Художественный редактор *И. Н. Фатуллаев*

Корректор *Л. Г. Алёшичева*

Оформление и верстка *К. Б. Муганлинский*

ИД № 06073 от 19.10.2001

Подписано в печать 18.07.06. Гарнитура JournalC.

Формат 84х108¹/₃₂. Усл. печ. л. 6.72. Печать офсетная.

Тираж 5000 экз. Заказ 1981.

ООО «Издательство «ДИЛЯ»

198095, Санкт-Петербург, Митрофаньевское ш., д. 18 лит. «Ж».

Отпечатано по технологии СtP

в ОАО «Печатный двор» им. А. М. Горького
197110, Санкт-Петербург, Чкаловский пр., 15

День за днем спокойной и счастливой работы

Вы проводите большую часть своего времени в офисе?

Это веская причина для того,
чтобы упростить свой распорядок дня.

Откройте вместе с авторами мирового бестселлера
из серии «*Упростите свою жизнь*»

проверенные на практике и удивительно простые
методы, благодаря которым вы сможете:

- избавиться от хаоса на письменном столе;
- преодолеть недостаток энтузиазма в работе;
- вдохновить себя и свой коллектив
на выполнение текущих задач.



Вернер Тики Кюстенмахер —
священнослужитель Евангелическо-лютеранской церкви
с 1990 года и свободный художник-карикатурист.

На сегодняшний день он уже опубликовал более 50 книг,
среди которых серия книг-бестселлеров «Упростите
свою жизнь». Он и его жена, **Марион Кюстенмахер**,
являются главными редакторами ежемесячной консуль-
тационной интернет-службы «Упростите свою жизнь»®
(www.simplify.de).

ISBN 5-88503-548-2



9 785885 035484

ИЗДАТЕЛЬСТВО

ДИЛЯ
www.dilya.ru