

СЛОВА НА ВЕС ЗОЛОТА

Как находить
меткие выражения

РОАН МИЛЛЕР



Роан Миллер

**Слова на вес золота. Как
находить меткие выражения**

«Автор»

2026

Миллер Р.

Слова на вес золота. Как находить меткие выражения /
Р. Миллер — «Автор», 2026

«Почему мы должны вас нанять?» «У конкурентов дешевле». «Вы меня разочаровали». Одна растерянная реплика может стоить работы, сделки или испорченного вечера. Здесь сотни ситуаций с вариантами ответов: видно, где слова подводят и как сказать точнее. Откройте нужный эпизод перед собеседованием, переговорами или трудным разговором дома. Выберите формулировку, переделайте под себя и произнесите вслух. Пусть удачная фраза прозвучит вовремя. При работе над текстом применялся ChatGPT как вспомогательный редакторский инструмент

Содержание

Введение	5
Глава 1. Работа: говорите уверенно, действуйте умело	6
Конец ознакомительного фрагмента.	20

Слова на вес золота. Как находить меткие выражения

Введение

Бывает, собеседник задаёт вам вопрос, а вы теряетесь и не можете подобрать слова? Или вам есть что сказать на работе или на светском мероприятии, но вы не знаете, с чего начать разговор, чтобы не поставить себя в неловкое положение? Эта книга поможет вам научиться свободно и уверенно общаться.

Представьте: на собеседовании вы без заминки отвечаете даже на каверзные вопросы, проявляя находчивость и уверенность. Разве это не повышает ваши шансы получить работу? А если вы умеете с юмором выйти из сложной ситуации в разговоре с начальством или клиентом, разве это не поможет вам добиться признания и продвинуться по службе?

«Золотые фразы» — книга о том, как находить нужные слова. В ней собраны практические советы и примеры. Вместо отвлечённой теории мы разберём конкретные ситуации из рабочей и повседневной жизни и покажем, как отвечать на непростые вопросы. Каждая предложенная фраза помогает выразить мысль, передать нужный настрой и избежать недопонимания, чтобы ваши слова производили хорошее впечатление.

От собеседования и разговоров с коллегами до переговоров с клиентами и семейных встреч — здесь собраны сотни типичных ситуаций. Освоив предложенные формулировки, вы сможете чувствовать себя увереннее и легче находить общий язык с людьми в самых разных обстоятельствах.

Чего же вы ждёте? Откройте книгу «Превратите фразы в золото» и забудьте о неловких паузах: теперь вам будет проще поддержать разговор на любую тему!

Глава 1. Работа: говорите уверенно, действуйте умело

Общение с интервьюером

Ситуация 01

Как ответить на просьбу «Пожалуйста, кратко расскажите о себе» во время собеседования?

Обычный ответ:

«Здравствуйте, меня зовут xxx. Я окончил университет xxx по специальности xxx, у меня xx лет опыта работы в этой сфере...» (пересказ резюме)

«Здравствуйте, я xxx. Раньше я работал на нескольких должностях. Все они были интересными, я многому научился, а затем...»

Гениальный ответ:

«Здравствуйте, меня зовут xxx. Рад возможности пройти собеседование на должность xxx в вашей компании. Коротко расскажу о трёх вещах: моём опыте, профессиональных навыках и главных достижениях... Я давно слежу за вашей компанией и буду рад подробнее обсудить, чем могу быть полезен».

«Здравствуйте, меня зовут xxx. Я программист, который умеет не только писать код, но и объяснять сложное простыми словами. Мне нравится решать технические задачи и помогать коллегам разобраться в устройстве программ. На прошлой работе я создал инструмент, который сократил нагрузку на команду на xx%. Надеюсь, сегодня мне удастся показать и свои технические навыки, и умение общаться».

Ситуация 02

Как ответить на вопрос интервьюера: «Почему вы откликнулись на эту вакансию?»

Стандартный ответ:

«Мне нравится эта должность».

«Мне кажется, эта работа мне подходит и позволит попробовать свои силы в новых задачах».

Идеальный ответ:

«Меня особенно заинтересовал... (назовите конкретный проект или особенность корпоративной культуры) вашей компании. Эта должность хорошо соответствует моим профессиональным планам. Мне нравится решать задачи и добиваться результата вместе с командой. На предыдущем месте работы я руководил... (назовите проект или направление), благодаря чему компании удалось сэкономить... (приведите цифры). Надеюсь, мой опыт и энтузиазм будут полезны вашей команде».

Ситуация 03

Как лучше ответить, когда интервьюер спрашивает: «Почему вы выбрали нашу компанию?»

Обычный ответ:

«Ваша компания успешно развивается, и я хотел бы у вас работать». «Мне кажется, здесь хорошие перспективы».

Гениальный ответ:

«Меня привлекли сильные позиции вашей компании в отрасли и внимание к новым идеям. Я хочу развиваться в... (назовите направление), а у вас для этого есть хорошие возможности. Кроме того, компания вкладывается в развитие сотрудников. Мне было бы интересно стать частью вашей команды».

«Меня особенно вдохновляет... (назовите конкретную особенность компании: её ценности или крупный проект). Я хотел бы работать в команде, чьи принципы мне близки и где есть

возможности для профессионального роста. Для меня это не просто работа, а шанс заниматься тем, во что я верю».

Ситуация 04

Как ответить на вопрос интервьюера: «Что вы знаете о нашей компании?»

Стандартный ответ:

«Я знаю основные факты о компании». «Насколько я слышал, у вашей компании хорошая репутация».

Идеальный ответ:

«Готовясь к собеседованию, я изучил... (назовите недавние новости, проекты или достижения) вашей компании. Это произвело на меня впечатление. Я также обратил внимание на... (назовите особенности корпоративной культуры), которые хорошо совпадают с моими профессиональными целями».

Ситуация 05

Как ответить, когда интервьюер спрашивает: «Какие у вас есть сильные стороны?»

Обычный ответ:

«У меня хорошие профессиональные знания, и я ответственно отношусь к работе».

«Я общительный человек и легко нахожу общий язык с коллегами».

Гениальный ответ:

«Я бы назвал три своих сильных качества: надёжность, любознательность и умение решать сложные задачи. Я внимателен к деталям и довожу порученную работу до конца. Мне нравится учиться новому и браться за непривычные задачи. А если возникает трудность, я спокойно разбиваю её на части и ищу решение. Например, в... (приведите пример) эти качества помогли мне справиться с... (назовите проблему). Уверен, что они пригодятся и в вашей компании».

Ситуация 06

Как ответить на вопрос интервьюера: «Какую зарплату вы рассчитываете получать?»

Стандартный ответ:

«Рассчитываю на зарплату примерно на уровне рынка для этой должности».

«Готов обсудить сумму, которую предложит компания».

Идеальный ответ:

«Зарплата для меня не единственный критерий: мне также важно приносить пользу компании и развиваться профессионально. Я рассчитываю на справедливую оплату, соответствующую моему опыту и обязанностям, и буду рад обсудить ваши условия».

Ситуация 07

Как ответить, когда интервьюер спрашивает: «Почему вы ушли из предыдущей компании?»

Обычный ответ:

«На прежнем месте работы у меня было мало возможностей для дальнейшего развития».

«В компании изменилось направление работы, и я понял, что оно больше не соответствует моим интересам».

Идеальный ответ:

«Я благодарен прежнему работодателю за возможности для роста, но теперь хочу развиваться в направлении, которое лучше соответствует моим долгосрочным целям. Меня привлекло то, что ваша компания предлагает... (назовите конкретное преимущество)».

«Предыдущая работа дала мне хорошую основу и ценный опыт. Но я давно хочу заниматься... (назовите сферу или направление), а деятельность вашей компании близка моим профессиональным целям. Надеюсь, здесь я смогу принести ещё больше пользы».

Ситуация 08

Как ответить на вопрос интервьюера: «Какие у вас слабые стороны?»

Типичный ответ:

«Мой недостаток в том, что иногда я слишком стремлюсь к идеалу».

«Мне всегда легко общаться с людьми, но я работаю над этим».

Гениальный ответ:

«Раньше я уделял деталям слишком много внимания и порой тратил на мелочи больше времени, чем следовало. Я научился справляться с этим с помощью... (назовите конкретный приём: расстановку приоритетов, планирование времени и т. п.). Теперь мне проще видеть задачу целиком и не терять из виду результат».

«Иногда я слишком увлекаюсь одной задачей, потому что хочу сделать всё как можно лучше. Со временем я понял, как важно распределять обязанности. Работая в команде, я научился делегировать задачи и доверять коллегам».

Ситуация 09

Как ответить, если интервьюер внезапно спросит: «Какие у вас увлечения?»

Обычный ответ:

«Я люблю читать книги и слушать музыку».

«Мои хобби — бег и путешествия».

Гениальный ответ:

«Мне нравятся интеллектуальные игры — шахматы и головоломки. Они учат сохранять спокойствие и мыслить последовательно, даже когда задача непростая. Кроме того, я увлекаюсь... (назовите увлечения, связанные с работой: чтение отраслевых новостей, участие в профессиональных форумах). Это помогает мне находить новые идеи».

«Я люблю бегать и путешествовать. Бег научил меня настойчивости, а поездки — быстро приспосабливаться к новой обстановке. И на марафонской дистанции, и в незнакомом месте важно двигаться вперёд шаг за шагом: тогда открываются новые возможности».

Ситуация 10

Как ответить, когда интервьюер спрашивает: «Как вы относитесь к сверхурочной работе?»

Стандартный ответ:

«Если это необходимо для работы, я готов работать сверхурочно».

«Я не против сверхурочной работы, но надеюсь, что она будет разумно организована».

Идеальный ответ:

«Я понимаю, что в срочных проектах иногда приходится задерживаться, и готов приложить дополнительные усилия ради результата. Но стараюсь организовать работу так, чтобы укладываться в обычный график. Уверен, что разумный режим помогает сохранять продуктивность надолго».

«Я считаю, что сверхурочная работа должна быть оправданной. Если это необходимо для достижения цели, я готов задержаться, но стараюсь работать эффективно, чтобы не тратить лишние часы. В конце концов, главное — результат, а не время, проведённое в офисе!»

Ситуация 11

Как ответить, когда интервьюер спрашивает: «По каким причинам вы могли бы уволиться?»

Типичный ответ:

«Возможно, если бы я перестал видеть перспективы для роста».

«Если появится более выгодная возможность».

Идеальный ответ:

«Мне трудно представить, что я захочу уйти из команды, в которой есть доверие и поддержка. Я мог бы задуматься об уходе, если бы перестал соответствовать задачам компании или мои навыки оказались ей больше не нужны. Но я предпочитаю расти и развиваться вместе с командой».

Ситуация 12

Интервьюер спрашивает: «Вы пришли сюда, чтобы всё переделать по-своему?» Как ответить?

Обычный ответ:

«Конечно, нет, я просто пришел устроиться на работу».

«Нет, я просто надеюсь адаптироваться к новой обстановке».

Гениальный ответ:

«Всё переделать по-своему? Нет, конечно! Я пришёл, чтобы стать частью команды, учиться и приносить пользу. Если увижу, что что-то можно улучшить, постараюсь предложить изменения и помочь их осуществить, а не ломать сложившийся порядок».

«Я пришёл не для того, чтобы устанавливать свои порядки, а чтобы работать вместе с коллегами. Надеюсь, смогу сделать нашу совместную работу эффективнее и принести команде пользу».

Ситуация 13

Интервьюер спрашивает: «Что, по-вашему, важнее — работа или личная жизнь?». Как вам следует ответить?

Обычный ответ:

«Важно соблюдать баланс между работой и личной жизнью, не жертвуя одним ради другого».

«Работа важна, но личная жизнь важнее».

Гениальный ответ:

«Я считаю, что работа и личная жизнь не противоречат друг другу, а дополняют друг друга. Когда хорошо справляешься с работой, остаётся больше времени для себя. А полноценный отдых, в свою очередь, помогает лучше работать. Главное — найти подходящий баланс».

Ситуация 14

Интервьюер неожиданно говорит: «У вас хорошие профессиональные данные, но внешность оставляет желать лучшего». Как ответить?

Обычный ответ:

«О, тогда, наверное, я не подхожу для этой должности».

«Ха-ха, внешность же не самое главное, верно?»

Гениальный ответ:

«Надеюсь, со временем и мой профессионализм, и умение преподнести себя станут только лучше!»

«Спасибо за откровенность. Я считаю, что в работе важнее всего профессиональные качества, и надеюсь доказать свою состоятельность делом».

Ситуация 15

Интервьюер спрашивает: «Что вы будете делать, если потеряете интерес к работе?» Как ответить?

Обычный ответ:

«Постараюсь разобраться в причинах. Возможно, небольшой отдых поможет вернуть силы».

«Найти новый стимул, чтобы начать сначала».

Гениальный ответ:

«Если интерес к работе ослаб, для меня это сигнал, что пора что-то менять. Я постараюсь найти новые задачи, освоить что-то полезное или взглянуть на привычную работу под другим углом. Думаю, это поможет вернуть энтузиазм».

Общение с руководством

Ситуация 01

Рано утром вы вбегаете в лифт и неожиданно встречаете руководителя. Как поздороваться?

Обычный ответ:

«Доброе утро, руководитель».

Гениальный ответ:

«Доброе утро! Вот так встреча — вместе начинаем рабочий день. На какой вам этаж? Я нажму кнопку».

«Доброе утро! Вы в последнее время так рано приходите. Похоже, день у вас начинается бодро! Наверное, привыкли к утренним пробежкам?»

Ситуация 02

Руководитель неожиданно спрашивает: «Как продвигается работа?» Что ответить?

Обычный ответ:

«Нормально, сейчас работаю над этим». «Скоро закончу».

Гениальный ответ:

«Работа идёт по плану. Уже готово... (назовите, что сделано). Сейчас мы сосредоточены на... (укажите следующую важную задачу). Рассчитываем завершить всё к... (назовите срок)».

Ситуация 03

Руководитель с едва заметной улыбкой говорит вам: «Кто-то донес на вас». Как ответить?

Обычный ответ:

«А? Кто?»

«Я же ничего плохого не сделал!»

Гениальный ответ:

«Надеюсь, повод для жалобы удастся прояснить. Я готов обсудить конкретные замечания и сделать выводы, если допустил ошибку».

«Спасибо, что предупредили. Для меня важно, чтобы о моей работе судили по результатам. Буду признателен за конкретные замечания, если они есть».

Ситуация 04

Руководитель похлопал вас по плечу и сказал: «Работайте хорошо, я вас не обделю». Как ответить?

Обычный ответ:

«Спасибо, руководитель!»

«Да-да, я постараюсь».

Гениальный ответ:

«Спасибо за поддержку! Буду стараться, чтобы оправдать ваше доверие». «Спасибо! Приложу все усилия, чтобы добиться хорошего результата».

Ситуация 05

Как реагировать, если на совещании руководитель, закончив свою речь, внезапно попросил вас «дополнить выступление»?

Обычный ответ:

«Э-э... По-моему, вы уже всё подробно объяснили». «Пока мне нечего добавить».

Гениальный ответ:

«Спасибо за выступление. Я хотел бы дополнить один момент, который вы упомянули: ... (назовите тему). Думаю, мы могли бы улучшить... (назовите конкретный аспект). Это помогло бы команде работать эффективнее».

«Вы уже изложили основные мысли. Я бы хотел добавить, как мы можем воплотить их на практике: например, ... (приведите конкретное предложение). Это поможет нам работать эффективнее».

«Вы уже подробно всё объяснили. Я начну выполнять поставленные задачи, а если возникнут вопросы, уточню их позже».

Ситуация 06

После рабочего дня руководитель пишет: «Вы на связи?» Как ответить?

Обычный ответ:

«Да».

«Ага, в чём дело?»

Гениальный ответ:

«Здравствуйте! Сейчас я занят личными делами. Напишите, пожалуйста, что требуется, и я отвечу, как только освобожусь. Вас это устроит?»

Ситуация 07

Во время работы начальник внезапно спрашивает вас: «Вы заняты?». Как ответить?

Обычный ответ:

«В целом не очень». «Да, дел хватает».

Гениальный ответ:

«Дела хватает, но всё идёт по плану. Если есть срочное поручение, давайте обсудим!»

«Дела идут по плану, если нужно, я в любой момент готов пересмотреть приоритеты».

Ситуация 08

Руководитель спрашивает: «Что вы думаете о таком-то человеке?» Как ответить?

Обычный ответ:

«Нормальный, ничего особенного». «Я с ним не очень хорошо знаком».

Гениальный ответ:

«xx хорошо проявляет себя в... (назовите область), особенно когда... (приведите пример). У него есть потенциал, хотя кое над чем ему ещё стоит поработать».

Ситуация 09

Руководитель внезапно заговорил: «xx — человек совершенно недобросовестный».

Стоит ли поддакивать?

Обычный ответ:

«Да, это действительно так».

«Мне тоже кажется, что некоторые проблемы есть».

Гениальный ответ:

«Возможно, у него не всё гладко в работе, но, насколько я понимаю, он искренне старается сделать дело хорошо».

«Его манера работать иногда вызывает недопонимание. Но мы мало общаемся, поэтому я не могу судить о нём уверенно».

Ситуация 10

Как ответить, когда руководитель спрашивает: «Кто, по-твоему, лучше: генеральный директор Чжан или генеральный директор Ли?»

Обычный ответ:

«Наверное, директор Чжан». «Оба по-своему хороши».

Гениальный ответ:

«У директора Чжана богатый опыт в... (назовите область), а директор Ли умеет видеть перспективу в... (назовите направление). У каждого свои сильные стороны, и вместе они хорошо дополняют друг друга».

«Мне есть чему поучиться у обоих. А сейчас я прежде всего хочу перенять их опыт и хорошо выполнять свою работу».

Ситуация 11

Как ответить, когда вы отправляете документ руководителю, а он говорит «спасибо»?

Обычный ответ:

«Не за что».

«Ни за что, это мелочь».

Гениальный ответ:

«Не за что! Если ещё что-нибудь понадобится, дайте знать».

«Не за что! Если в документе что-то нужно исправить, сразу скажите — я оперативно внесу правки».

Ситуация 12

Руководитель публично похвалил вас за «отличные результаты», как вам следует ответить?

Обычный ответ:

«Спасибо за похвалу, руководитель».

«Ну, ничего особенного, команда очень помогла».

Гениальный ответ:

«Спасибо! Мы добились этого результата благодаря всей команде. Будем и дальше стараться, чтобы работать ещё лучше!»

«Спасибо за поддержку! Это результат общих усилий. Постараюсь и дальше оправдывать ваше доверие!»

Ситуация 13

На корпоративном вечере руководитель хвалит вас за то, что вы хорошо держитесь после выпитого. Как ответить?

Обычный ответ:

«Так себе». «Нормально».

Гениальный ответ:

«Да дело не во мне — с вами и компания хорошая, и вино вкуснее!»

«Спасибо за добрые слова! Но для меня успехи в работе важнее умения пить. Давайте поднимем бокалы за новые достижения!»

Ситуация 14

После завершения проекта руководитель говорит: «Спасибо за работу». Как ответить?

Обычный ответ:

«Не за что, это моя работа». «Рад, что всё получилось».

Гениальный ответ:

«Спасибо за поддержку! Мы справились благодаря усилиям всей команды. Обязательно разберём, чему нас научил этот проект, чтобы следующий прошёл ещё лучше».

Ситуация 15

Что делать, если руководитель скажет: «В следующий раз не приносите подарки, мы же не посторонние»?

Обычный ответ:

«Хорошо, в следующий раз не принесу».

Гениальный ответ:

«Для меня вы не только руководитель, но и старший наставник. Это всего лишь небольшой знак уважения».

Ситуация 16

Как выразить благодарность за повышение от начальника, чтобы это выглядело искренне, но не льстиво?

Обычный ответ:

«Спасибо за доверие, обязательно постараюсь его оправдать!»

Идеальный ответ:

«Спасибо за доверие и поддержку. Для меня это не только признание заслуг, но и большая ответственность. Постараюсь оправдать ваши ожидания делом».

Ситуация 17

Как ответить, если руководитель поручает вам задачу, с которой вы пока не уверены, что справитесь?

Обычный ответ:

«Это может быть немного сложно».

«Возможно, я не очень хорошо в этом разбираюсь».

Идеальный ответ:

«Задача для меня новая и непростая, но я готов за неё взяться. Если вы подскажете, к кому обратиться за советом или где найти нужные материалы, я смогу быстрее разобраться и сделать всё возможное для хорошего результата».

«Сейчас для этой задачи не хватает некоторых условий. Но если удастся привлечь... (назовите нужного специалиста), думаю, мы сможем добиться результата, который вас устроит».

Ситуация 18

Вы купили руководителю завтрак, и он спросил: «Сколько это стоит? Я переведу вам деньги». Как ответить?

Обычный ответ:

«Не надо, это мелочь». «Да что вы, угощайтесь!»

Гениальный ответ:

«Это от души, не стоит! В следующий раз постараюсь выбрать что-нибудь ещё больше вам по вкусу».

Ситуация 19

Вы купили что-то по просьбе руководителя, а он дал вам больше денег, чем нужно. Что ответить?

Обычный ответ:

«Слишком много, я верну разницу».

Гениальный ответ:

«Ого, это вы мне премию решили выписать? Спасибо, но лишнее я вам верну. А поощрение постараюсь заслужить хорошей работой!»

Ситуация 20

Как пожаловаться на придирки коллеги, чтобы не выглядеть «мелочным»?

Обычный ответ:

«На меня постоянно нападают». «Хх всё время ко мне придирается».

Гениальный ответ:

«В последнее время у меня возникли сложности в общении с хх во время совместной работы. Мне хотелось бы наладить сотрудничество. Подскажите, как лучше поступить?»

«Возможно, я не учёл какие-то детали, поэтому у хх возникли возражения против моих предложений. Как, по-вашему, мне лучше разрешить эту ситуацию?»

Ситуация 21

Как ответить, если начальник несправедливо обвиняет вас, но вы не хотите молча сносить упрёки?

Обычный ответ:

«Это не я сделал». «Я считаю, что я не виноват».

Идеальный ответ:

«Возможно, я не совсем ясно объяснил ситуацию, извините. На самом деле произошло следующее... (кратко изложите факты). В дальнейшем постараюсь лучше информировать вас, чтобы подобных недоразумений не возникало».

«Я понимаю, что вас беспокоит результат. Но факты таковы: ... (изложите обстоятельства). При необходимости готов предоставить дополнительные сведения».

Ситуация 22

Как ответить, если начальник публично упрекает вас в том, что вы «не способны на большие дела»?

Обычный ответ:

«Я считаю, что могу».

Гениальный ответ:

«Спасибо за замечание. Для серьёзных задач действительно нужен широкий взгляд на вещи. Я буду развиваться и постараюсь доказать делом, что способен на большее!»

«Ваши слова помогли мне понять, над чем ещё нужно работать. Я проанализирую свои ошибки и постараюсь показать лучший результат».

Ситуация 23

Руководитель предлагает впредь ездить на встречи с клиентами на вашей личной машине. Как вежливо отказать?

Обычный ответ:

«Извините, мне это не очень удобно».

«Моя машина довольно маленькая, боюсь, она не подойдёт для таких поездок».

Гениальный ответ:

«Да моя машина ещё даже на работу не устроилась! Давайте подумаем, какой служебный транспорт можно использовать».

Ситуация 24

Руководитель в присутствии вышестоящего начальника просит вас взять на себя вину. Что делать?

Обычный ответ:

«Это не моя вина».

Гениальный ответ:

«Я переоценил свои силы и не справился с порученной частью работы. Но для решения этого вопроса всё же потребуется участие руководителя».

Ситуация 25

Как ответить, когда руководитель внезапно вздохнет и скажет: «Я старею»?

Обычный ответ:

«Вы ещё совсем молоды».

«В чём тут старость? Совсем не похоже!»

Гениальный ответ:

«Вы просто стали опытнее и принимаете решения более взвешенно. Нам очень помогает ваш опыт». «С годами приходят мудрость и уверенность. Вы для нас настоящая опора!»

Ситуация 26

Руководитель говорит: «Похоже, скоро это кресло займёте вы», — что вы ответите?

Обычный ответ:

«Мне до этого ещё далеко».

Гениальный ответ:

«Мне ещё многому предстоит научиться. Спасибо за ваши советы и поддержку — они помогают мне расти!»

«Спасибо за высокую оценку. Эта должность требует большого опыта и ответственности. Мне ещё многому нужно у вас научиться».

Ситуация 27

Увидев ваш план, руководитель говорит: «Я не успеваю за мышлением молодёжи». Как ответить?

Обычный ответ:

«Не беспокойтесь, я объясню подробнее». «Новые поколения всегда привносят что-то своё».

Гениальный ответ:

«Молодые иногда мыслят смело, но не всегда учитывают все детали. Для воплощения идеи нам очень пригодятся ваш опыт и советы».

Общение с подчинёнными

Ситуация 01

Подчинённый предупреждает: «У меня вспыльчивый характер, надеюсь, вы отнесётесь с пониманием». Как ответить?

Обычный ответ:

«Ничего страшного, просто будь осторожнее».

Гениальный ответ:

«У каждого свой характер. Главное — уметь управлять эмоциями и уважительно общаться с коллегами. Так нам будет проще работать вместе».

«Хорошо, что у тебя есть своё мнение. Я бы хотел, чтобы ты проявлял эту энергичность прежде всего в работе — тогда она действительно станет твоей сильной стороной!»

Ситуация 02

Как ответить, когда подчиненный говорит: «После работы не говори со мной о работе»?

Обычный ответ:

«Тогда давайте обсудим всё до конца рабочего дня».

Гениальный ответ:

«Конечно. Если мы будем успевать решать рабочие вопросы в течение дня, то не придётся беспокоить друг друга по вечерам».

Ситуация 03

Подчиненный постоянно говорит: «Я ухожу», что ему ответить?

Обычный ответ:

«Успокойся и поговорим».

«Если есть проблема, расскажи, что тебя не устраивает».

Гениальный ответ:

«Мне неприятно постоянно слышать об увольнении. Если что-то не устраивает, скажи прямо, и мы попробуем вместе найти решение».

Ситуация 04

У вас возникли разногласия с подчинённым, и он говорит: «Не вам, с вашим авторитарным подходом, давать мне советы». Как ответить?

Обычный ответ:

«Я просто даю несколько советов».

Гениальный ответ:

«Возможно, я не всё знаю о вашей работе, но мы оба хотим хорошего результата. Расскажите подробнее о своей идее — давайте вместе её обсудим и доработаем».

«Взгляд со стороны порой помогает увидеть неожиданные решения. Давайте объединим наши знания и попробуем сделать работу лучше».

Ситуация 05

Подчиненный говорит: «Мне поручают всё, а ты чем занимаешься?», как ответить?

Обычный ответ:

«У нас разные обязанности, и каждому нужно выполнять свою часть работы».

Гениальный ответ:

«Моя задача — распределять работу и обеспечивать команду необходимыми ресурсами. Если каждый будет отвечать за свою часть, вместе мы добьёмся результата».

«Я поручил тебе непростую задачу, потому что доверяю твоим способностям. Уверен, ты справишься!»

Ситуация 06

Вы предложили план, но подчинённый публично подверг его сомнению. Как ответить?
Обычный ответ:

«Давайте обсудим это в частном порядке».

Гениальный ответ:

«Хорошо, что вы не боитесь задавать вопросы и оспаривать предложения. Расскажите, что именно вас смущает: возможно, вместе мы найдём более удачное решение».

Ситуация 07

Между подчинёнными возник конфликт, и они обращаются к вам за «справедливостью». Как вам поступить?

Обычный ответ:

«Пусть каждый немного уступит, не нужно ссориться из-за мелочей».

Гениальный ответ:

«Судить нужно по фактам, а не по личным симпатиям. Расскажите по порядку, что произошло. Тогда мы сможем разобраться».

«В работе разногласия неизбежны, но у нас общая цель. Давайте спокойно обсудим ситуацию и найдём решение, которое устроит всех».

Ситуация 08

Столкнувшись с неразрешимой проблемой, все очень расстроены. Как поднять боевой дух?

Обычный ответ:

«Не унывайте, давайте ещё раз подумаем, как выйти из ситуации». «Неудачи случаются. Главное — не сдаваться».

Гениальный ответ:

«Трудности помогают нам расти. Чем сложнее задача, тем приятнее будет, когда мы с ней справимся! Давайте ещё раз всё проанализируем — наверняка найдётся выход».

«Это не тупик, а испытание. У нас сильная команда, и вместе мы обязательно найдём решение!»

Ситуация 09

Вы распределяете задачи, но один из подчинённых возражает: «Не буду этого делать! Кто ты вообще такой?» Как ответить?

Обычный ответ:

«Это рабочее задание, ты обязан его выполнить!»

Гениальный ответ:

«Да, я руковожу командой, но моя главная задача — помогать нам добиваться общей цели. Рассчитываю, что ты отнесёшься к поручению ответственно».

«Дело не в том, кто здесь главный. Нам нужно выполнить общую задачу, и я рассчитываю на твоё профессиональное отношение».

Ситуация 10

Подчинённый жалуется: «Зарплата слишком низкая, а работы слишком много». Как ответить?

Обычный ответ:

«Если у вас есть вопросы, обратитесь в отдел кадров».

«Сейчас всем приходится нелегко, мне тоже».

Гениальный ответ:

«Я вижу, как много ты работаешь, и ценю твои усилия. Я поручаю тебе сложные задачи, потому что доверяю твоим способностям. Со своей стороны постараюсь добиться дополнительных ресурсов, чтобы нагрузка стала разумнее».

«Надеюсь, хорошие результаты помогут тебе получить новые возможности для роста».

Ситуация 11

Подчиненный публично ответил вам: «Мы все просто работники, зачем ты выставляешь себя важной шишкой?». Как ответить?

Обычный ответ:

«Я не пытаюсь важничать, а просто выполняю свои обязанности».

«Если есть вопросы, давай обсудим их наедине, а не при всех».

Гениальный ответ:

«Мы все здесь работаем ради общего результата. Я не пытаюсь говорить свысока. Если тебя что-то не устраивает, давай спокойно обсудим это наедине».

«Для меня важнее дела, чем демонстрация полномочий. Если у тебя есть замечания, я готов их выслушать».

Ситуация 12

Подчиненный передает вам слухи: «XX за вашей спиной говорит, что...» Как ответить?

Обычный ответ:

«Понял, иди».

«Спасибо, что предупредил, я буду внимательнее».

Гениальный ответ:

«Спасибо, что предупредил. Но мы одна команда, и для меня важнее результаты работы, чем пересуды».

«У людей бывают разные мнения. Я предпочитаю решать разногласия в прямом разговоре и оценивать работу по результатам, а не по слухам».

Ситуация 13

Подчиненный при каждой проблеме обращается к вам с вопросом «Что делать?». Как вам следует ответить?

Обычный ответ:

«Подумай об этом сам».

Гениальный ответ:

«Давай договоримся: если возникнет похожая проблема, сначала попробуй предложить собственное решение, а потом обсудим его вместе. Так ты научишься увереннее принимать решения».

Ситуация 14

Каждый раз, когда я общаюсь с подчиненным, он отвечает только «м-м» или «хорошо». Как на это реагировать?

Обычный ответ:

«Не могли бы вы рассказать об этом подробнее?»

Гениальный ответ:

«„Угу“ и „хорошо“ — это, конечно, кратко, но мне хотелось бы услышать подробности. Как ты думаешь, какие трудности могут возникнуть с этой задачей?»

«Кажется, нам нужен переводчик с языка „угу“ на обычный русский! Давай всё же обсудим задачу подробнее».

Общение с коллегами

Ситуация 01

Как ответить, если коллеги на новой работе начинают расспрашивать о достатке вашей семьи?

Обычный ответ:

«Да обычная у меня семья». «Ничего особенного, как у всех».

Гениальный ответ:

«У нас в семье всё нормально. Родители всегда говорили: главное, чтобы я мог сам зарабатывать себе на жизнь».

«Семья у меня самая обычная. Сейчас меня больше интересует, как освоиться на новом месте и наладить работу с коллегами».

Ситуация 02

Вы только что получили зарплату, и коллега спрашивает: «Сколько тебе заплатили в этом месяце?» Как ответить?

Обычный ответ:

«Не могу раскрыть эту информацию».

Гениальный ответ:

«Ну, так себе. А у тебя?»

«Немного, но теперь могу позволить себе положить в лапшу две сосиски вместо одной!»

Ситуация 03

Как ответить, когда коллега спрашивает: «У тебя с хх плохие отношения?»

Обычный ответ:

«Нет, у нас всё в порядке».

Гениальный ответ:

«Да нет, иногда мы спорим по рабочим вопросам, но в целом нормально ладим». «Для меня главное, чтобы мы могли вместе работать и решать задачи».

Ситуация 04

Во время разговора коллега жалуется, что начальник «ненадёжный». Что вы ответите?

Обычный ответ:

«С начальником действительно бывает сложно общаться».

Гениальный ответ:

«В любой команде людям нужно время, чтобы притереться друг к другу. Возможно, если больше общаться, всё наладится».

«У руководителя наверняка есть свои соображения. Давайте постараемся хорошо выполнять свою работу — так будет легче найти общий язык».

Ситуация 05

Коллега видит вашу новую машину и просит: «Одолжи на пару дней». Как отказать?

Обычный ответ:

«Извини, я свою машину никому не одалживаю».

Гениальный ответ:

«Я только что забрал машину из салона и пока не готов никому её давать. Не хочу, чтобы из-за этого возникли неприятности ни у тебя, ни у меня».

Ситуация 06

Коллега просит у вас денег, говоря: «Как только получу зарплату, сразу верну», как отказать?

Обычный ответ:

«Мне это неудобно, у меня сейчас тоже туго с деньгами».

Гениальный ответ:

«Ты тратишь всю зарплату, я тоже. Боюсь, мне сейчас нечем помочь».

Ситуация 07

Вы с коллегой на одном уровне, но он постоянно перекладывает работу на вас. Что делать?

Обычный ответ:

«Это не входит в мои обязанности».

Гениальный ответ:

«У меня тоже много дел, может, разделим их пополам?»

Ситуация 08

Как только вы собираетесь уходить с работы, коллега специально громко говорит: «Почему так рано уходишь?». Как ответить?

Обычный ответ:

«Работа закончилась — значит, можно уходить».

Гениальный ответ:

«Сегодня я всё успел. Не хочу зря расходовать электричество в офисе!»

«Если бы ты меньше сидел в телефоне, тоже успевал бы всё к концу дня».

Ситуация 09

Коллега говорит: «У тебя же есть время, помоги мне», как тебе отказать?

Обычный ответ:

«У меня тоже есть свои дела».

Гениальный ответ:

«У меня тоже плотный график. Но можем помочь друг другу: сначала давай разберёмся с моими задачами, а потом с твоими».

Ситуация 10

Коллега постоянно жалуется и портит вам настроение. Как реагировать?

Обычный ответ:

«Эх, такая вот жизнь».

Гениальный ответ:

«Неудачи случаются у всех. Иногда стоит посмотреть на ситуацию с другой стороны — становится немного легче. Может быть, скоро всё изменится к лучшему».

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «Литрес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на Литрес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.