

Константин Лазарев

# ПРОФЕССИЯ — ПОМОЩНИК РУКОВОДИТЕЛЯ

## ПРИЕМЫ ВЫСШЕГО ПИЛОТАЖА

*Помощник — престижная на Западе профессия. В России очень востребована, но требования к ней не сформулированы. Автор прошел весь путь помощника и сумел передать самую суть. Книга раскрывает формулу скромного обаяния профессионала.*

Ирина Хакамада



**Константин Лазарев**  
**Профессия – помощник**  
**руководителя. Приемы**  
**«высшего пилотажа»**

*Текст предоставлен правообладателем*

*[http://www.litres.ru/pages/biblio\\_book/?art=8220953](http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=8220953)*

*Профессия – помощник руководителя: Приемы «высшего пилотажа» /*

*Константин Лазарев: Альпина Паблшер; Москва; 2011*

*ISBN 978-5-9614-2938-8*

### **Аннотация**

Эта книга об основных принципах работы помощника руководителя. О том, как правильно планировать время, организовывать мероприятия и встречи, вести работу со СМИ, находить и преподносить необходимую руководителю информацию и доводить его решения до исполнения.

# Содержание

Предисловие	6
Общие принципы работы	9
Первый принцип	11
Второй принцип	12
Третий принцип	15
Четвертый принцип	18
Пятый принцип	20
Конец ознакомительного фрагмента.	21

# Константин Лазарев

## Профессия – помощник руководителя. Приемы «высшего пилотажа»

Редактор *Н. Нарциссова*

Руководитель проекта *Я. Грецова*

Корректор *С. Чупахина*

Компьютерная верстка *К. Свищёв*

© Лазарев К., 2011

© ООО «Альпина Паблицер», 2011

*Все права защищены. Никакая часть электронной версии этой книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме и какими бы то ни было средствами, включая размещение в сети Интернет и в корпоративных сетях, для частного и публичного использования без письменного разрешения владельца авторских прав.*

\* \* \*

*Автор благодарит Ольгу Старцеву за помощь в  
подготовке текста.*

# Предисловие

Вы держите в руках книгу, в основу которой положен мой 13-летний опыт сотрудничества с известным политиком, общественным деятелем, писателем Ириной Хакамадой. Мы начали работать вместе в 1997 году в Государственном комитете Российской Федерации по поддержке и развитию малого предпринимательства. В 1998 году, когда в связи с дефолтом правительство В.С. Черномырдина было отправлено в отставку, комитет расформировали. Ирина вновь включилась в политическую деятельность и приняла участие в создании партии «Союз правых сил». Партия победила на выборах в Государственную думу III созыва, и Ирина стала заместителем председателя Госдумы, а мне досталось руководство ее секретариатом. В 2004 году Ирина выставила свою кандидатуру на выборы президента России, а после них создавала новую, свою демократическую партию и общественный фонд «Наш выбор», который занимался сбором экспертной информации и подготовкой предложений по социальным вопросам для реализации их в нашей стране. Я же с 2004 года стал еще и пресс-секретарем Ирины. В 2008 году она объявила о полном прекращении политической деятельности. К тому времени Ирина уже активно проводила авторские мастер-классы в России, странах СНГ и Балтии по приглашению тренинговых компаний, рекламных и концертных

агентств. С тех пор я занимаюсь организацией и координацией ее выступлений, являясь директором этих программ.

Весь этот обширный опыт подталкивал меня к написанию книги. По моему замыслу она должна была стать учебником для начинающих помощников, секретарей, референтов. С другой стороны, мне не хотелось, чтобы книга превратилась в сборник занудных инструкций. Поэтому здесь вы не найдете правил написания пресс-релиза или встречи посетителя в приемной. Зато вы познакомитесь с инструкциями на случай нестандартных ситуаций и примерами, на которых я учился.

Эта книга для тех, кто решил стать профессиональным помощником руководителя и нуждается в эффективном обучении: здесь он получит разнообразную и нужную информацию, в том числе о распространенных ошибках, которых следует избегать, узнает о том, что значит обладать деловой хваткой, быстро схватывать информацию, быстро ее перерабатывать и как находить нетривиальное решение.

Это книга для тех, кто уже является профессиональным помощником или ассистентом руководителя, кто имеет богатый и значимый опыт, но стремится к расширению своих горизонтов и изучению опыта коллег. Если некоторые положения этой книги покажутся вам спорными – давайте поспорим!

Это книга и для тех, кто является не персональным помощником, а менеджером, пресс-секретарем и просто секре-

тарем любой компании: прочитав ее, вы легко проведете параллели со своей деятельностью и сможете применить предлагаемые мной инструменты, чтобы улучшить качество вашей работы, добиться успехов в переговорах, создать комфортные отношения в коллективе.

Наконец, это книга и для уважаемых руководителей: она послужит вам практическим пособием по организации деятельности своего аппарата. Кроме того, она поможет лучше понять мотивацию людей, работающих с вами. Вы узнаете, с чем им приходится сталкиваться и справляться и какой ценой.

Итак, поехали!

# Общие принципы работы

Вспомните свой первый рабочий день на новом месте. С чего начать? За что взяться? Кто тут что делает? Как пробраться к начальству? О чем доложить? Как не помешать? Как, в конце концов, быстро стать эффективным и полезным? Эти вопросы возникают в голове один за другим. Должно пройти некоторое время, прежде чем станет более-менее понятно, что нужно руководителю, причем что нужно стратегически и что – в данный момент. И при этом вам каждую минуту придется решать, как поступить, и активно вмешиваться в процесс или пассивно контролировать его. Главное, чтобы был результат – нужный руководителю, нужный вам, в общем – правильный результат.

В свое время мне дали совет, которым я часто пользуюсь на работе и не только. Вспомните: когда садишься в самолет, бортпроводники объясняют правила пользования кислородными масками в случае разгерметизации салона (сначала нужно надеть маску на себя, а потом – на ребенка). Так вот, если вы мучаетесь вопросами, делать или не делать, что делать, как делать, – совет такой: исходите из того, что вам необходимо прежде всего обеспечить комфорт руководителю. Комфорт не буквальном смысле, а в более широком: в смысле полноценной подготовки любого мероприятия, обеспечения всех нужных материалов к нему, просчета всевоз-

можных вариантов развития событий. И у вас автоматически выстроится путь – как действовать.

# **Первый принцип**

**Руководителю комфортно, если вам комфортно.  
Если вам некомфортно – действуйте.**

## Второй принцип

**Находитесь в режиме онлайн 24 часа в сутки.** Конечно, все 24 часа работать не требуется, но очень важно, чтобы вы были морально к этому готовы. В крайнем случае представьте, что вы живете дома у своего руководителя и постоянно ухаживаете за ним. Только не переусердствуйте в фантазиях!

У вас всегда должен быть включен мобильный телефон. На случай, если вы не сможете взять трубку, должна стоять переадресация на ваш автоответчик или офис и на автоответчике должны быть записаны номера телефонов, куда можно перезвонить, или адрес электронной почты. Меня это однажды спасло. Во время церемонии награждения Премией Муз-ТВ в спорткомплексе «Олимпийский», где было тысяч двадцать народу, я потерял свой мобильник. Он, видимо, вылетел из кармана пиджака в тот момент, когда я выходил из подъезда, чтобы встретить Ирину, и мне пришлось перепрыгнуть через какую-то конструкцию. До ее приезда оставалась одна минута, а телефона нет, водитель дозвониться не может, но главное – не может дозвониться редактор по VIP-гостям, курирующая выход Ирины на сцену. А выход через пять минут. Прямой эфир. Редактор догадалась набрать резервный номер, который был записан на автоответчике, и дозвонилась до моей супруги, которая, моментально осознав

все возможные последствия, с перепугу скинула SMS с нужной информацией прямо на мобильный Ирины. Через пару минут Ирина была на сцене.

У вас дома должен быть полный офис: компьютер, Интернет, электронная почта (рабочая, корпоративная – хотя бы в удаленном доступе!), факс, принтер, ксерокс, сканер (удобнее и дешевле три в одном), все актуальные и неактуальные контакты, график. Это главное, что позволяет реализовывать принцип «включенности» круглые сутки. Тогда вы сможете по мере необходимости работать, находясь дома, в комфортных условиях и таким образом немного разгрузить свой рабочий день. Тем более что сейчас все нужные функции умещаются в маленьком ноутбуке с мобильным Интернетом, который, как известно, можно использовать даже в пробках. Что касается контактов – всю базу телефонов ваш руководитель носить с собой не будет, но связь с кем-то может потребоваться в любой момент. Часто за этим к вам как к помощнику и обращаются в так называемое нерабочее время. Мне рассказывали, как один известный бизнесмен позвонил помощнику в четыре часа утра и попросил сделать что угодно, но разогнать собак, лающих перед его домом. На такой случай рекомендую заранее изучить все, что касается обеспечения личного пространства вашего руководителя, – от домашнего индекса до телефонов коммунальных служб. Просчитайте варианты: как вы доберетесь до руководителя в случае срочного вызова или кто из находящихся в более

близком и доступном месте сможет прийти вам на помощь.

Этот принцип не означает, что вы должны работать без сна и отдыха. Не превращайтесь в тупую машину: у вас есть личная жизнь и нужно добиться гармонии между нею и работой, даже если последняя не особенно к этому располагает.

Итак:

1. Мобильный телефон всегда включен.
2. Установлена переадресация звонков.
3. Дома создан полноценный офис.
4. Вы быстро реагируете на электронную почту – и личную, и корпоративную.
5. У вас всегда при себе база контактов либо обеспечен быстрый доступ к ней.

## Третий принцип

**Я называю его «Все включено».** Как правило, при приеме на работу с вами оговаривают, что рабочий день будет ненормированным и что вы можете быть задействованы и ночью, и в выходные. Например, начальник вдруг вызывает вас на бизнес-переговоры – и пропали ваши билеты в театр, купленные месяц назад. Лично я дважды попадал в ситуацию, когда нужно было улететь на работу в Москву прямо со свадьбы друга, будучи при этом его свидетелем. Везло только в одном: уезжать приходилось не прямо из ЗАГСа, а на второй день после регистрации брака.

Но самое запоминающееся – это когда под угрозой празднование Нового года. У меня такой случай был, когда в конце 1999 года Б. Н. Ельцин подал в отставку с поста президента России. В восемь вечера политики еще всюю делали заявления, я готовил предложения к заявлению Ирины, а потом рассылал его по информагентствам, которым также было не до встречи Нового года. Едва успел доехать: на улицах и в метро уже никого не было, все сидели по домам.

Еще один случай, более трагический: 11 сентября 2001 года, когда произошли теракты в Америке, я находился на каком-то совещании по очередной попытке объединения демократов. Кто-то из них принес новость: «Началась война», после чего совещание без заминки продолжилось (многие из

демократов считали друг друга сумасшедшими, и, возможно, поэтому на новость никто не обратил внимания). Я рванул в Думу, помощники собрались у телевизора, никто не верил своим глазам. А вечером я был приглашен на день рождения, но, поскольку мне пришлось сидеть на информационных лентах, я отправил своего помощника, чтобы он поздравил моего приятеля вместо меня.

Лучше, если при приеме на работу вы договоритесь с будущим руководителем о том, что ваше месячное вознаграждение не будет зависеть от интенсивности работы. Но если вы хотите, чтобы вас поскорей уволили, – уходите с работы в 18.00, а в пятницу – не позже 16.45, не отвечайте на звонки мобильного телефона и не перезванивайте, тем более в выходные. У нас в штате была сотрудница, которая умело «продала» себя, представив на собеседовании толстенную папку с результатами своей предыдущей работы и даже фотографии с известными политиками. Но со временем она стала умалчивать о приглашениях прессы на эфиры, если они мешали ее личным планам на вечер.

Повторюсь, что правильнее всего будет:

1. Договориться «на берегу» об оплате вашей работы независимо от ее интенсивности.
2. Когда пункт 1 будет выполнен, беречь нервы и не вести учет своего рабочего времени, а просто работать, жить и получать удовольствие.
3. Когда работы мало, воспринимать это как возможность

отдохнуть или как бонус в виде маленького отпуска. Будьте уверены, что ваш руководитель именно так это и воспринимает.

4. В тех случаях, когда приходится выбирать между работой и личной жизнью, если хочется продолжать работать – выбирать работу.

## Четвертый принцип

**Реагировать мгновенно.** В органах власти и в крупных компаниях принято устанавливать сроки рассмотрения документов. Это приводит к тому, что бумага 29 дней лежит в столе, а на 30-й день исполнитель наконец берет ее в руки. И это в лучшем случае. Затем пишется проект ответа, который еще месяц согласовывается. На переговорах с крупными корпорациями мне так прямо и говорили: «Давайте уберем такой-то пункт договора и напишем вот так-то. Иначе мы это у себя будем месяц согласовывать». В результате министерства становятся «кладбищами», а бизнес превращается в типично «совковый».

В вашем случае это не пройдет. Руководителю нужен человек, реагирующий мгновенно. Не заставляйте его дергать вас вопросами: «Ну что, сделали?», «Ну как там мое поручение? Доложите, что происходит». Вы должны опередить его в этом, быстро выполнив все, что необходимо, учитывая срочность и приоритетность, и доложить о результатах.

А ведь бывает так: вы могли сделать дело сразу, но оставили на потом, решив: «Мелочь, успею!» А потом у вас в доме вдруг вырубается электричество или отключают Интернет за неуплату... И вы не успеваете.

Поэтому:

1. Выполняйте поручение сразу. Не дожидайтесь оконча-

ния отведенного времени.

2. Помните о том, что вы – помощник руководителя, а не руководитель – ваш помощник. Сами следите за данными вам поручениями и своевременно докладывайте об их выполнении.

## Пятый принцип

**Вы должны быть равнодушны к тому, что происходит с вашим руководителем.** Хотя обратная ситуация – полнейшее равнодушие – довольно типична. Вам дается поручение сделать нечто и к определенному сроку. Вы начинаете делать, сталкиваетесь с препятствием, откладываете выполнение, но не сообщаете об этом начальству.

Например, вам поручили сделать шенгенскую визу. Вы готовите документы в посольство, но оказывается, что в справке с места работы начальника указана маленькая зарплата. Вы обращаетесь в бухгалтерию, но бухгалтер отказывается написать в справке бóльшую сумму, потому что его за это «посадят в тюрьму». И вы подаете документы в посольство, не сообщив руководителю о том, что столкнулись с проблемой. Ему отказывают в визе. Вам все равно. Вы не взяли на себя ответственность, а ответить в результате можете своей головой. Но ведь ваша голова никому не нужна! Нужна виза. То есть вы вызываете справедливое раздражение начальства.

# 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.