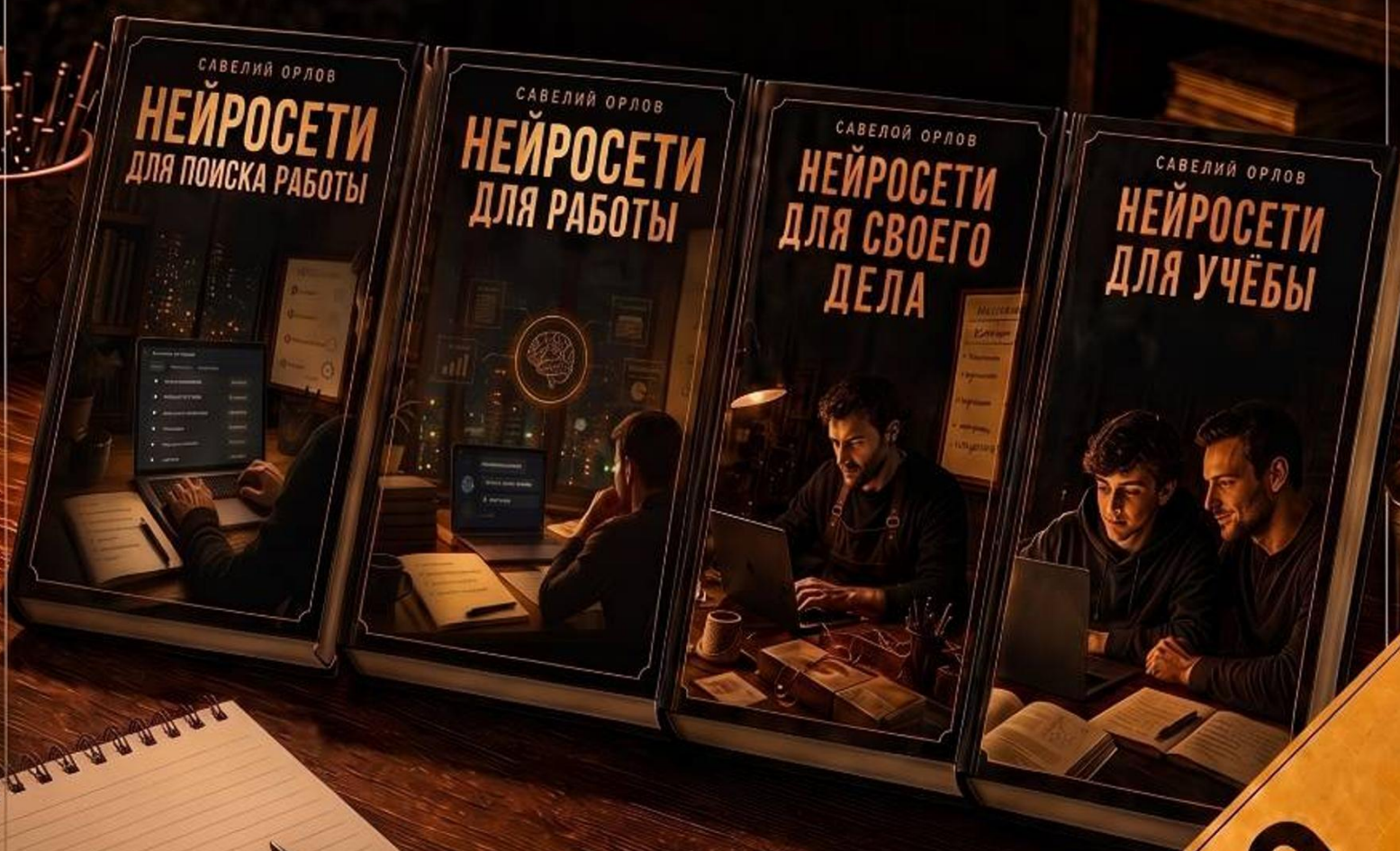


САВЕЛИЙ ОРЛОВ

НЕЙРОСЕТИ НА ПРАКТИКЕ

Полное руководство.
Четыре книги под одной обложкой



150
ГОТОВЫХ
ЗАПРОСОВ

Нейросети

Савелий Орлов

**Нейросети на практике.
Полное руководство. Четыре
книги под одной обложкой**

«Автор»

2026

Орлов С.

Нейросети на практике. Полное руководство. Четыре книги под одной обложкой / С. Орлов — «Автор», 2026 — (Нейросети)

Четыре книги под одной обложкой. Двести семьдесят девять страниц про один инструмент — и три мысли, которые из них стоит запомнить. «Нейросети для работы» — как ставить задачи так, чтобы получать результат, который можно отправить, а не переписывать. «Нейросети для поиска работы» — почему сгенерированное резюме сегодня работает против вас и где выигрыш лежит на самом деле. «Нейросети для учёбы» — чем «сделай за меня» отличается от «объясни мне» и почему ваш ребёнок этой разницы не видит. «Нейросети для своего дела» — как один человек закрывает работу, на которую обычно нанимают троих. В каждой книге есть отдельная глава о том, где инструмент подводит: выдуманные факты, опознаваемые тексты, ложные обвинения в школе, потерянные деньги. Эти четыре главы, пожалуй, и есть главное, что здесь написано. В конце — указатель ста пятидесяти запросов из всех четырёх книг, собранных по задачам.

Содержание

Введение	5
Книга первая. Нейросети для работы	7
Глава 1. Почему ИИ отвечает вам глупостями	9
Глава 2. Три модели, которых достаточно	13
Глава 3. Анатомия рабочего запроса	18
Глава 4. Тексты	25
Глава 5. Таблицы, цифры и данные	31
Конец ознакомительного фрагмента.	32

Нейросети на практике. Полное руководство. Четыре книги под одной обложкой

Введение

Как читать это издание

Под этой обложкой четыре книги. Они писались отдельно, для разных людей и разных задач, и каждую можно читать саму по себе.

Но собраны они здесь не для объёма. У всех четырёх одна основа, и, прочитав их подряд, вы увидите то, что в отдельных книгах видно хуже: это не четыре набора приёмов, а один метод в четырёх обстоятельствах.

Одна мысль на четыре книги

Если сжать всё до одной фразы, получится вот что:

Инструмент полезен не там, где делает работу за вас, а там, где помогает понять задачу и снимает то, что вы делали плохо, потому что делали между делом.

В каждой книге эта мысль поворачивается своей стороной.

В книге о работе— это разница между запросом, из которого понятно, что нужно, и запросом, из которого не понятно. Оттуда растёт всё остальное: пять элементов задачи, проверка результата, честность про то, где инструмент врёт.

В книге о поиске работы— это отказ от очевидного применения. Сгенерированное резюме сегодня работает против человека, а выигрыш лежит в другом месте: разобрать вакансию, отрепетировать разговор, понять, чего от вас на самом деле хотят.

В книге об учёбе— это различие между «сделай за меня» и «объясни мне». Два разных действия с одним и тем же чатом, и ребёнок чаще всего не видит между ними разницы, потому что ему не показали.

В книге о своём деле— это разделение работы на ту, ради которой вы всё затеяли, и ту, что налипла сверху. Автоматизируется вторая, и то не вся.

Четыре разных читателя, четыре разные ситуации, один принцип.

Что общего в устройстве

Три вещи повторяются во всех четырёх книгах, и, читая подряд, вы встретите их не раз. Это не редакторский недосмотр: каждая книга должна работать в одиночку, поэтому основы в них изложены заново. Если читаете подряд — знакомые места можно пролистывать.

Схема запроса из пяти элементов. Роль, задача, контекст, формат, ограничения. Подробно разобрана в третьей главе книги о работе; дальше используется везде.

Правило про цифры. Модель не считает — она пишет текст, похожий на результат вычисления. Формулу берём, вычисления делаем сами. Разобрано в пятой главе книги о работе, повторяется во всех остальных, потому что цена ошибки в каждой ситуации своя.

Проверка. Уверенность ответа ничего не говорит о его правильности. Проверять у той же модели бесполезно. Восьмая глава книги о работе — та, которую стоит прочитать, даже если остальное вы решили пролистать.

В каком порядке читать

Если вы не читали ни одной— начните с книги о работе. Она базовая: там разобрана механика, на которую опираются три остальные.

Дальше — по своей ситуации, а не по порядку в этом издании:

Ищете работу — вторая книга.

Работаете на себя — четвёртая.

Растут дети школьного возраста — третья.

Если времени мало. Прочитайте третью, пятую и восьмую главы книги о работе. Это примерно час, и после него вы будете пользоваться инструментом заметно осмысленнее, чем большинство.

Если вы уже читали что-то из этого— в конце издания есть указатель всех запросов из четырёх книг, собранных по задачам. Он и есть то, ради чего эти книги имеет смысл держать вместе.

Чего в этих книгах нет

Одинаково во всех четырёх, и это стоит сказать сразу.

Нет прогнозов о будущем — кого заменят, что изменится через пять лет.

Нет обещаний заработка и историй успеха.

Нет объяснений, как устроены нейросети. Ни в одной из четырёх книг это не понадобилось.

Нет восторгов. Инструмент полезный и сильно переоценённый одновременно, и в каждой книге есть отдельная глава про то, где он подводит: в первой — про выдуманные факты, во второй — про опознаваемые тексты, в третьей — про ложные обвинения, в четвёртой — про потерянные деньги.

Эти четыре главы, пожалуй, и есть главное, что здесь написано.

Книга первая. Нейросети для работы

Практикум для тех, кто не программист

Почему у вас не получилось

Скорее всего, вы уже пробовали.

Открыли чат с моделью, набрали что-то вроде «напиши письмо клиенту» или «сделай отчёт по продажам», получили аккуратный, вежливый и абсолютно бесполезный текст. Посмотрели на него, подумали «ну и зачем это всё» и закрыли вкладку. Может быть, вернулись через месяц, попробовали ещё раз, получили примерно то же самое.

А вокруг при этом не смолкает шум. Статьи о том, как всё изменилось. Коллега, который за чем-то делает за час то, на что вы тратите день. Знакомый, который рассказывает, что у него теперь «ассистент». И где-то внутри поселяется неприятное ощущение: похоже, все разобрались, а вы нет.

Я хочу снять это ощущение прямо на первой странице.

Вы не разобрались не потому, что вы недостаточно технический человек. И не потому, что вам не хватает какого-то склада ума. Вы не разобрались, потому что никто не объяснил правила. А правила есть, они простые, их можно уместить в одну схему, и большинство тех, у кого «получается», пришли к ним методом тыка за несколько месяцев, а не прочитали где-то.

Я тоже пришёл к ним методом тыка. Об этом — через два абзаца.

Что это за книга

Это практикум. Не обзор технологий, не размышление о будущем и не сборник восторгов.

Задача книги узкая и измеримая: **научить вас ставить задачи так, чтобы получить пригодный результат.** Не «познакомить с возможностями», а сделать так, чтобы через неделю вы сняли с себя примерно треть рутины — писем, отчётов, протоколов, сводок, документов, которые вы делаете руками и от которых устаёте.

Треть — это не фигура речи. Это то, что реально уходит на автоматику у человека, который освоил несколько приёмов. Не половина, не девяносто процентов, как обещают в рекламе. Треть. Но треть рабочего дня — это много.

Побочный эффект, о котором стоит сказать сразу: навык, которому учит эта книга, вообще-то не про технологии. Это навык внятно формулировать задачу — описывать, что нужно сделать, зачем, в каком виде и чего делать не надо. С людьми он работает не хуже. Некоторые читатели потом обнаруживают, что стали лучше ставить задачи подчинённым, и это, честно говоря, самый ценный результат из всех.

Чего в этой книге нет

Чтобы вы не искали и не разочаровывались.

Нет объяснения, как устроены нейросети. Ни нейронов, ни слоёв, ни параметров. Вам не нужно понимать устройство двигателя внутреннего сгорания, чтобы ездить на машине.

Единственное, что нужно знать про механику, — это одна особенность поведения модели, из-за которой она отвечает вам глупостями. Ей посвящена первая глава, и в ней нет ни одного технического термина.

Нет прогнозов. Кого заменят, что будет через пять лет, наступит ли сингулярность. Я не знаю. Никто не знает, включая тех, кто уверенно пишет об этом колонки.

Нет обещаний заработка. Эта книга не о том, как построить бизнес на нейросетях. Она о том, как перестать тратить час на то, что делается за десять минут.

Нет привязки к конкретным версиям. Модели обновляются каждые несколько месяцев, и книга, написанная про конкретную версию, устаревает раньше, чем выходит из печати. Поэтому в основном тексте вы почти не встретите названий и цифр — только принципы. Всё, что устаревает, вынесено в приложение в конце.

Нет восторгов. Инструмент полезный и сильно переоценённый одновременно. Я буду настойчиво показывать вам, где он врёт, ломается и подводит, — потому что человек, который знает границы инструмента, пользуется им гораздо увереннее того, кто верит в его всемогущество.

Как читать

Первые три главы — подряд, они базовые. Особенно третья: это ядро книги, всё остальное растёт из неё. Если у вас есть время только на одну главу — читайте третью.

Дальше — по своим задачам. Пишете много писем и документов — вам в четвёртую. Работаете с таблицами и цифрами — в пятую. Готовите выступления, презентации и коммерческие предложения — в шестую. Тонете в длинных документах и переписках — в седьмую.

Восьмая и девятая — обязательные для всех. Восьмая про то, как модель уверенно врёт и как это ловить. Девятая про то, чего не стоит делать никогда. Пропустите их — рано или поздно попадёте в неприятную историю.

Десятая — это сорок готовых запросов, которые можно скопировать и использовать. Если вы из тех, кто учится с конца, начинайте с неё, а потом возвращайтесь к третьей за объяснением, почему они устроены именно так.

Две недели, которые я потратил зря

Обещанная история.

Когда я только начинал, я две недели пытался заставить модель писать нормальные рабочие письма. Обычные — перенос сроков, ответ на претензию, уточнение по счёту. Те самые, которых набирается по пятнадцать в день и от которых к вечеру звенит в голове.

Получалось плохо. Письма выходили гладкие, вежливые и никакие. Их нельзя было отправить.

И я делал то, что делают почти все: усложнял формулировку. Добавлял прилагательные, подбирал эпитеты, пробовал разные заклинания про опытных специалистов, менял порядок слов. Я был уверен, что где-то есть волшебное сочетание, которое включит понимание.

Волшебного сочетания не существует. Проблема была совершенно в другом месте, и решение заняло три минуты, когда я наконец до него додумался.

Что это было — расскажу в третьей главе, на своём месте, где это будет иметь смысл. Пока скажу только, что решение оказалось до обидного простым и что почти все, кому я его потом объяснял, реагировали одинаково: «и всё?»

Да. И всё.

Начнём с того, почему вообще получается плохо.

Глава 1. Почему ИИ отвечает вам глупостями

Ситуация

Вы просите: «Напиши письмо клиенту о задержке поставки».

Вы получаете: четыре абзаца безупречно вежливого текста. «Уважаемый клиент! Мы с сожалением сообщаем...» Дальше — извинения за доставленные неудобства, заверения в том, что ваша компания делает всё возможное, обещание держать в курсе и надежда на дальнейшее плодотворное сотрудничество.

Всё грамотно. Ни одной ошибки. И отправить это невозможно.

Не потому что плохо написано. Потому что это письмо ниоткуда и ни от кого. Оно не про вашего клиента, не про вашу задержку и не про то, чего вы на самом деле хотите добиться.

Первая реакция обычно такая: инструмент переоценён, это генератор канцелярита, ничего он не умеет.

Реакция понятная и неверная. Сейчас объясню, что произошло на самом деле.

Почему обычно не получается

Начну с одной особенности, которую нужно понять. Это единственный кусок теории во всей книге, и он занимает три абзаца.

Модель не понимает вашу задачу. Она достраивает вероятное продолжение текста.

Представьте человека, который прочитал невероятное количество текстов — писем, статей, инструкций, договоров, книг — и научился очень хорошо угадывать, что обычно идёт дальше. Вы даёте ему начало, он продолжает так, как продолжали бы в большинстве прочитанных им текстов.

Теперь смотрите, что происходит, когда вы пишете «напиши письмо клиенту о задержке поставки». Это начало. Модель достраивает наиболее вероятное продолжение — то есть **самое среднее письмо из всех возможных писем о задержке поставки**. Усреднённое по всем компаниям, всем клиентам и всем ситуациям на свете.

Вы получили ровно то, что просили. Проблема в том, что вам нужно было не среднее письмо, а конкретное. Но об этом вы не сказали.

Из этой особенности вытекают три следствия, которые определяют всё дальнейшее.

Следствие первое: она достраивает то, чего вы не сказали

Всё, чего нет в вашем тексте, модель **додумает** — не спросит, а именно додумает, выбрав наиболее вероятный вариант.

Не сказали, кто клиент — будет абстрактный клиент. Не сказали причину задержки — будет размытая формулировка про обстоятельства. Не сказали, на сколько задержка, — модель либо оставит пропуск, либо, что гораздо хуже, впишет правдоподобное число. Десять дней, например. Красивое, вероятное, взятое из воздуха.

Это не сбой. Это ровно то, для чего она устроена: достраивать вероятное.

Следствие второе: она склонна с вами соглашаться

Скажите ей, что ваш текст хорош, — она найдёт, за что похвалить. Скажите, что плох, — найдёт недостатки в том же самом тексте. Спросите «правда же, что...» — и она с высокой вероятностью подтвердит.

Причина та же: в текстах, на которых она училась, за вопросом «правда же, что X» чаще всего следует подтверждение, а не спор. Она достраивает вероятное.

Практический вывод: **не ищите у неё подтверждения своим гипотезам**. Вы его получите независимо от того, правы вы или нет. Если нужна честная оценка, задачу надо ставить наоборот: «найди три слабых места в этой идее».

Следствие третье: она не скажет «я не знаю»

Тексты, на которых она училась, состоят из ответов. Фраза «я не знаю» встречается в них редко. Поэтому на вопрос, ответа на который у неё нет, она сгенерирует наиболее правдоподобный текст — с той же уверенной интонацией, что и на вопрос, ответ на который она знает.

Выглядят эти два случая одинаково. Разницы в тоне нет. Это самая опасная её черта, и ей посвящена вся восьмая глава.

Пока запомните одно: **уверенность в ответе ничего не говорит о его правильности**.

Пять ошибок, которые делают все

Теперь конкретно — что именно вы делаете не так. Почти каждый бесполезный ответ объясняется одним из этих пяти пунктов.

1. Запрос слишком короткий

Главная ошибка и самая массовая.

Она происходит из привычки: мы полжизни пользовались поисковиками, где длинный запрос действительно ухудшает результат. Там нужно было угадать ключевые слова. Здесь всё наоборот — чем больше вы рассказали, тем точнее ответ.

Ориентир: **если вашу задачу можно выполнить десятью разными способами, вы получите один из десяти наугад**. Каждое добавленное предложение отсекает часть неподходящих вариантов.

2. Не сказано, кто она в этой задаче

Один и тот же договор юрист, продавец и бухгалтер прочитают по-разному. Юрист будет искать риски, продавец — возражения клиента, бухгалтер — сроки и суммы.

Не назначив роль, вы получаете взгляд «вообще ниоткуда» — то есть усреднённый. Это не про повышение качества ответа магическим словом «эксперт». Это про выбор точки зрения.

3. Не сказано, как должен выглядеть результат

Вам нужен абзац или три страницы? Список или связный текст? Готовый документ или варианты на выбор?

Не сказали — получите средний вариант. Средний вариант почти никогда не совпадает с нужным, и вы будете переделывать руками.

4. Вопрос вместо задачи

«Как мне лучше ответить на эту претензию?» — вопрос. В ответ придёт рассуждение о том, что важно сохранять спокойствие, признавать проблему клиента и предлагать решение. Спасибо, это вы и так знали.

«Напиши ответ на эту претензию» — задача. В ответ придёт текст, который можно использовать.

Проверка: если после ответа вам придётся делать ещё какую-то работу, чтобы получить нужное, — вы задали вопрос.

5. Не сказано, чего делать не надо

Модель по умолчанию тяготеет к среднему стилю: вежливо, обтекаемо, с вводными оборотами, с извинениями и обязательным оптимистичным финалом. Именно поэтому её тексты узнаваемы.

Выбить её из этой колеи можно только явным запретом. «Не извиняйся». «Без восклицательных знаков». «Не обещай сроков». Без запретов вы получаете шаблон — не потому, что она не умеет иначе, а потому, что шаблон и есть самое вероятное продолжение.

Разбор: три запроса, которые не работают

«Напиши письмо клиенту»

Что получите: усреднённое деловое письмо. «Уважаемый клиент», «рады сообщить», «в кратчайшие сроки», «надеемся на дальнейшее сотрудничество».

Что не так: не сказано ничего. Ни кто клиент, ни о чём письмо, ни чего вы хотите добиться, ни какой длины, ни в каком тоне. Модель достроила самое вероятное письмо на свете.

Что забыли: всё, кроме глагола.

«Сделай отчёт по продажам за квартал»

Что получите: структуру отчёта с заголовками разделов и текстом-заглушкой. Или, если вы приложили данные, — текст с выводами, среди которых будет несколько верных, несколько банальных и, возможно, одно уверенно посчитанное неправильное число.

Что не так: слово «отчёт» означает в вашей компании что-то конкретное. Определённые разделы, определённого объёма, для определённого читателя. Модель этого не знает и подставит общепринятое.

Что забыли: образец. Одна фраза «сделай по структуре прошлого отчёта, вот он» — и результат меняется полностью.

«Как мне поступить с сотрудником, который срывает сроки?»

Что получите: список из пяти пунктов. Поговорить один на один, выяснить причины, обозначить ожидания, зафиксировать договорённости, установить контрольные точки.

Что не так: это правильный, но абсолютно бесполезный ответ. Он не учитывает ничего из того, что важно: что это за человек, что было раньше, сколько раз вы уже говорили, ценный ли он специалист, что происходит в отделе, чего вы сами хотите — исправить ситуацию или подготовить почву для увольнения.

Что забыли: контекст и себя. Модель ответила абстрактному руководителю про абстрактного сотрудника.

Обратите внимание: во всех трёх случаях ответ формально корректный. Это важно. Плохой ответ модели редко выглядит плохо — он выглядит нормально и просто не решает вашу задачу.

Где это объяснение не поможет

Честно про границы главы.

Понимание механики не заменяет практику. Вы можете прочитать эту главу и согласиться с каждым словом, а потом снова написать «напиши письмо клиенту» — по привычке, торопясь. Привычка ломается не пониманием, а повторением.

Не все проблемы от плохого запроса. Иногда задача просто не по адресу: модель не знает ваших внутренних данных, не имеет доступа к вашей почте, не в курсе событий последних месяцев. Идеальный запрос про то, чего она не знает, даст идеально сформулированную выдумку.

Разные модели ведут себя по-разному. Всё описанное — общая механика, но конкретные проявления отличаются. Об этом следующая глава.

Итог главы

Модель не понимает вашу задачу — она достраивает вероятное продолжение. Отсюда всё остальное.

Всё, чего вы не сказали, будет додумано, а не уточнено. В том числе цифры и факты.

Она склонна соглашаться. Не ищите у неё подтверждения — просите найти слабые места.

Она не скажет «не знаю». Уверенность ответа ничего не значит.

Пять типовых ошибок: слишком коротко, нет роли, нет формата, вопрос вместо задачи, нет запретов.

Плохой ответ выглядит нормально. В этом главная ловушка.

Что сделать сегодня. Откройте последний запрос, на который вы получили бесполезный ответ. Найдите в нём эти пять ошибок — их там будет минимум три. Пока не исправляйте, просто посмотрите. В третьей главе будет схема, по которой это чинится за минуту.

А перед этим — короткая глава о том, каким инструментом вообще пользоваться, чтобы не тратить время на выбор.

Глава 2. Три модели, которых достаточно

Ситуация

Вы решили разобраться. Открыли статью «20 лучших нейросетей 2026 года» и через десять минут закрыли её с ощущением, что стало только хуже.

Двадцать названий. У каждого свои сильные стороны, свои тарифы, свои оговорки. Часть требует зарубежной карты. Ещё часть упоминается с пометкой «нужен VPN». В комментариях спорят, что лучше, и спорят убедительно с обеих сторон.

И вы делаете совершенно логичную вещь: откладываете решение. Потому что прежде чем начать пользоваться, кажется, надо выбрать. А выбрать невозможно, потому что вы не разбираетесь.

Эта глава существует, чтобы снять паралич выбора за пятнадцать минут чтения. Дальше я объясню, почему вопрос «какая нейросеть лучше» поставлен неправильно, и как выбрать себе рабочий комплект из двух-трёх инструментов, не изучая двадцать.

Почему обычно не получается

Ошибка первая: искать лучшую модель

Лучшей нет. Есть подходящая под задачу.

Спрашивать, какая модель лучше, — это как спрашивать, какой инструмент лучше: молоток или отвёртка. Ответ зависит от того, что перед вами — гвоздь или шуруп.

Модели различаются не «уровнем интеллекта», а профилем: одна аккуратнее работает с длинными документами, другая быстрее отвечает на короткие вопросы, третья лучше держит русский язык, четвёртая встроена в почту, которой вы и так пользуетесь. Разница между ними на типичной рабочей задаче — письмо, отчёт, протокол — гораздо меньше, чем разница между хорошим и плохим запросом к любой из них.

Это важный момент, и я повторю его отдельной строкой, потому что он экономит месяцы:

Плохой запрос к самой сильной модели даст худший результат, чем хороший запрос к средней. Разница между инструментами меньше, чем разница между способами ими пользоваться.

Поэтому глава про выбор — вторая, а не первая, и она короткая.

Ошибка вторая: гнаться за новостями

Модели обновляются каждые несколько месяцев. Каждое обновление сопровождается волной статей о том, что теперь всё изменилось.

Практический эффект этих обновлений для человека, который пишет письма и отчёты, близок к нулю. Задачи, которые модель не могла решить год назад, и сегодня решает не сильно лучше; задачи, которые решались, решались и тогда.

Не следите за новостями. Выберите инструмент один раз, вернитесь к вопросу через год.

Ошибка третья: сначала платить

Массовое заблуждение: бесплатная версия — это демо, настоящая работа начинается с подпиской.

Для рабочих задач из этой книги — писем, документов, таблиц, суммаризации — бесплатных версий хватает примерно на восемьдесят процентов сценариев. Платить имеет смысл тогда, когда вы упрётесь в конкретное ограничение и сможете назвать его словами. Пока не упрётесь — не платите.

Как выбирать: пять критериев

Не двадцать параметров, а пять вопросов к себе.

1. На каком языке вы работаете

Если вся ваша работа на русском — это серьёзный аргумент в пользу отечественных решений. Они изначально обучались на русском и лучше чувствуют его регистры: разницу между служебной запиской и письмом коллеге, канцелярские обороты, которые нужны в официальном документе, реалии вроде трудового законодательства или структуры российской компании.

Зарубежные модели пишут по-русски грамотно, но иногда с едва уловимым акцентом — фразы правильные, а звучат как перевод. На письме клиенту это заметно.

2. Насколько длинные документы вы обрабатываете

Это единственный технический параметр, который вам действительно нужен, — сколько текста модель способна удержать за раз.

Если ваш потолок — письмо на страницу, вопрос неактуален, подойдёт что угодно. Если вы регулярно закидываете договоры на сорок страниц, отчёты или длинные переписки, объём становится главным критерием, и здесь разница между инструментами огромная.

Проверяется просто: загрузите свой самый длинный рабочий документ и спросите, что написано в предпоследнем разделе. Если ответ верный — инструмент дочитал до конца и справляется.

3. Работаете ли вы с файлами

Разные инструменты по-разному принимают документы, таблицы и картинки. Одни читают загруженный файл целиком, другие требуют скопировать текст руками, третьи не открывают таблицы.

Если ваша работа — это обмен документами, а не набор текста в окне, проверяйте именно это. Возможность просто перетащить файл экономит больше времени, чем любые улучшения качества ответов.

4. Где хранятся ваши данные

Тема, которую обычно пропускают, а зря — особенно если вы работаете в компании, а не на себя.

Всё, что вы отправляете в облачный сервис, покидает ваш контур. Для черновика поздравления это неважно. Для внутреннего документа, персональных данных сотрудников или коммерческих условий — важно, а иногда прямо запрещено внутренними правилами.

У части отечественных сервисов есть сертификация для работы с чувствительными данными и хранение внутри страны — это может оказаться единственным основанием, по которому в вашей компании вообще разрешат пользоваться подобным инструментом.

Подробно про границы — в девятой главе. Здесь просто держите этот критерий в списке.

5. Насколько легко вам платить

Прагматичный пункт. Если оплата зарубежного сервиса превращается в квест с посредниками, комиссиями и риском, что аккаунт заблокируют, — это не «мелкое неудобство», а постоянный налог на использование. Инструмент, за который вы можете заплатить обычной картой в два клика, при прочих равных выигрывает.

Комплект, а не единственный инструмент

Правильная конфигурация — не один инструмент, а три позиции.

Основной. Тот, в котором вы делаете девяносто процентов работы. Выбирается по критериям выше, под ваш главный тип задач. К нему вы привыкаете, в нём накапливаете свои заготовки запросов.

Запасной. Другого происхождения, чем основной. Нужен по двум причинам. Первая прозаическая: сервисы падают, лимиты заканчиваются, доступ иногда пропадает. Вторая интереснее — **вторым мнением проверяют первое.** Когда ответ важен и вы не уверены, задайте тот же вопрос второму инструменту. Если ответы разошлись — почти наверняка один из них выдумка. Это самый дешёвый способ проверки из всех существующих, и в восьмой главе он появится снова.

Встроенный. Тот, что уже есть в инструментах, которыми вы пользуетесь: в почте, в браузере, в офисном пакете, в мессенджере. Он обычно слабее специализированных, но выигрывает за счёт нулевого трения — не надо переключаться и копировать текст. Для мелких задач вроде «перескажи эту статью» или «сократи этот абзац» встроенный побеждает просто потому, что до него две секунды.

Разбор: как это выглядит у разных людей

Менеджер, вся работа на русском, много переписки и документов.

Основной — отечественная модель, потому что русский регистр и отсутствие проблем с оплатой. Запасной — зарубежная бесплатная, для второго мнения. Встроенный — то, что есть в почте и браузере, для быстрой суммаризации.

Аналитик, длинные отчёты, работа с таблицами и данными.

Основной выбирается по тому, сколько текста держит за раз, — это его главный критерий. И это ровно тот случай, когда ограничение названо словами, а значит, пора платить. Запас-

ной — отечественный, для задач с внутренними данными, которые нельзя выносить наружу. Встроенный — в табличном редакторе.

Предприниматель, всё сам, задачи разнородные.

Один универсальный основной, плюс встроенный в браузер. Запасной поначалу не нужен — усложнение без пользы.

Сотрудник компании с жёсткими правилами по данным.

Сначала выясняется, что разрешено. Потом из разрешённого выбирается лучшее. Порядок именно такой, а не наоборот.

Обратите внимание: во всех четырёх случаях выбор занял одно предложение. Это нормальный масштаб решения. Не стоит тратить на него неделю.

Как проверить инструмент за десять минут

Не читайте обзоры. Прогоните свой тест — он честнее любого рейтинга, потому что проверяет ваши задачи, а не чужие.

Возьмите четыре вещи из своей реальной работы:

Типичное письмо. Дайте контекст, попросите написать. Смотрите не на грамотность, а на то, звучит ли это как письмо от живого человека из вашей отрасли.

Самый длинный документ. Тот же тест, что в критерии 2, — проверяете, дочитал ли до конца.

Задачу с цифрами. Дайте небольшую таблицу и попросите что-нибудь посчитать. Проверьте результат на калькуляторе. Обязательно.

Вопрос, ответ на который вы точно знаете. Что-нибудь узкое из вашей области. Смотрите, сойдёт или признаётся в незнании.

Четвёртый тест — самый важный. Он показывает не эрудицию, а честность инструмента. Модель, которая уверенно выдумала ответ на вашем профессиональном вопросе, будет так же уверенно выдумывать на всех остальных, просто вы этого не заметите.

Прогоните этот набор через два-три кандидата. Один из них подойдёт вам заметно лучше остальных, и вы это увидите сами.

Где эта глава не поможет

Если у вас узкая специальная задача. Программирование, генерация изображений, видео, музыка, распознавание речи — там свои инструменты и свои критерии. Эта книга про рабочую рутину с текстами и документами.

Если в компании уже что-то внедрено. Тогда выбора нет, и это скорее хорошо: вопрос закрыт, идите к третьей главе.

Если вам нужны свежие цифры и названия. Их здесь нет намеренно — они устареют быстрее, чем книга дойдёт до вас. Актуальный список вынесен в приложение, и его проще обновлять отдельно.

Итог главы

Лучшей модели нет, есть подходящая под задачу. Разница между инструментами меньше разницы между хорошим и плохим запросом.

Пять критериев: язык, длина документов, работа с файлами, где хранятся данные, простота оплаты.

Комплект из трёх позиций: основной, запасной другого происхождения, встроенный в привычные программы.

Запасной нужен не только на случай сбоев — вторым мнением проверяют первое. Разошлись ответы — значит, один выдумка.

Не платите, пока не упрётесь в конкретное ограничение, которое можете назвать словами.

Не следите за обновлениями. Вернитесь к вопросу через год.

Проверяйте на своих задачах, а не по обзорам. Особенно тестом на вопрос, ответ на который вы знаете.

Что сделать сегодня.Прогоните тест из четырёх пунктов через два инструмента. Выберите основной. На этом вопрос выбора закрыт — дальше вся книга про то, как им пользоваться.

Следующая глава — главная в книге.

Глава 3. Анатомия рабочего запроса

Чем закончились те две недели

Возвращаюсь к обещанной истории.

Две недели я подбирал формулировки. Добавлял прилагательные, пробовал заклинания про опытных специалистов с десятилетним стажем, менял порядок слов — искал сочетание, которое включит у модели понимание.

Волшебного сочетания не существует.

Однажды, устав, я вместо очередной хитрой формулировки просто вывалил в запрос всё, что знал о ситуации. Кто клиент. Сколько мы с ним работаем. Из-за чего реально сдвинулись сроки. Что я уже обещал ему в прошлом месяце. Что он человек резкий, но отходчивый. Что мне важно не потерять его, но и не прогнаться по цене. Полторы страницы сумбурного текста, которые я писал минуты три и которые выглядели совершенно непрофессионально.

Письмо, которое пришло в ответ, я отправил почти без правок.

Вот и всё решение: **модель отвечает плохо не потому, что она глупая, а потому, что вы не сказали ей того, что знаете сами.** Всё, что кажется вам очевидным — фон, история, отношения, риски, ваши намерения, — для неё не существует. Она видит только текст в окне.

Дальше — попытка превратить это наблюдение в схему, которой можно пользоваться, не полагаясь на настроение.

Почему обычно не получается

Три из пяти ошибок первой главы портят результат сильнее прочих, и схема ниже строится как ответ именно на них.

Вопрос вместо задачи. У задачи есть результат, который можно взять и использовать; у вопроса — только рассуждение.

Экономия на контексте. Самая дорогая из трёх. Экономят обычно на том, чего нельзя наугадить: на истории отношений, на настоящей причине происходящего, на том, чего вы на самом деле хотите добиться.

Молчание про форму результата. Не сказали, каким должен быть ответ, — получите средний вариант, а средний почти никогда не совпадает с нужным.

Все три сводятся к одному:

Если ваш запрос можно выполнить десятью разными способами, вы получите один из десяти. Наугад.

Задача хорошего запроса — сузить эти десять способов до одного.

Схема из пяти элементов

Дальше — схема, которая закрывает подавляющее большинство рабочих задач. Она не единственная возможная и не священная. Но она устроена так, что каждый её элемент отвечает за конкретный тип брака. Пропустили элемент — получите предсказуемую поломку.

Элементы такие:

Роль — кем модель должна быть

Задача — что сделать

Контекст— что вы знаете, а она нет

Формат— как должен выглядеть ответ

Ограничения— чего делать нельзя

Порядок значения не имеет. Можно писать сплошным текстом, можно списком, можно вперемешку. Важно, чтобы все пять присутствовали.

Элемент 1. Роль

За что отвечает: за язык, оптику и набор соображений, которые модель применит к задаче.

Роль — это не заклинание и не способ повысить «уровень» ответа. Это способ выбрать точку зрения.

Один и тот же документ юрист, продавец и бухгалтер прочитают по-разному: юрист будет искать риски, продавец — возражения, бухгалтер — цифры и сроки. Задавая роль, вы выбираете, чьими глазами модель смотрит на вашу задачу.

Плохие роли:

—

«эксперт мирового уровня» — бессмысленно, никакой оптики не задаёт

—

«опытный специалист с 20-летним стажем» — то же самое, только длиннее

—

«профессионал» — пустое слово

Хорошие роли:

—

«руководитель отдела продаж, который пишет своему клиенту»

—

«редактор, который правит чужой текст, сохраняя авторский голос»

—

«дотошный юрист, который ищет в договоре пункты, невыгодные заказчику»

Разница в том, что хорошая роль содержит **задачу внутри себя**. Из неё понятно, что человек в этой роли делает и что его волнует.

Иногда роль можно опустить — если задача техническая и однозначная. «Приведи эти даты к формату ДД.ММ.ГГГГ» не требует роли. Но в любой задаче, где есть тон, адресат или оценка, роль работает.

Элемент 2. Задача

За что отвечает: за то, получите вы результат или рассуждение.

Правило простое: задача формулируется глаголом в повелительном наклонении, и глагол должен быть один.

Работающие глаголы: напиши, перепиши, сократи, структурируй, сравни, найди, проверь, объясни, переведи, разбей, составь.

Проблема возникает, когда в одном запросе оказывается несколько глаголов: «проанализируй отчёт и напиши выводы и предложи, что делать». Модель попытается сделать всё сразу и сделает каждую часть поверхностно. Три задачи — три запроса, последовательно. Второй запрос будет опираться на результат первого, и качество вырастет на каждом шаге.

Отдельно про слово «помоги». «Помоги мне с презентацией» — это не задача. Что именно сделать: придумать структуру, написать текст, сократить существующий, придумать

заголовки? Слово «помоги» перекладывает решение на модель, а она решит не так, как вы хотели.

Элемент 3. Контекст

За что отвечает: за всё остальное. Это самый недооценённый и самый мощный элемент. Контекст — это ответ на вопрос: **что я знаю такого, чего модель знать не может?** Список того, что почти всегда стоит рассказать:

—

Кто адресат.

Не «клиент», а «клиент, с которым работаем четыре года, он же основной, он же тот, кто в прошлый раз устроил скандал из-за задержки на два дня».

—

Что было до этого.

Предыстория, прошлые договорённости, что уже обсуждали.

—

Реальная причина.

Не та, которую вы напишете в письме, а настоящая. Модель должна понимать положение дел, даже если вы не собираетесь его раскрывать адресату.

—

Чего вы хотите добиться.

Не «написать письмо», а «сохранить отношения, но не давать скидку».

—

Чего вы боитесь.

Что клиент уйдёт, что руководитель воспримет это как жалобу, что коллега обидится.

—

Ваши ограничения.

Что вы не можете пообещать, о чём нельзя писать, какие темы закрыты.

—

Как принято у вас.

Формально или на «ты», принято ли извиняться, есть ли корпоративный тон.

Пугает объём? На практике это три-пять минут диктовки сумбурным текстом. Ровно те же три-пять минут вы потратите, объясняя ситуацию новому сотруднику. Модель — это и есть новый сотрудник: способный, начитанный и абсолютно не в курсе ваших дел.

Отдельный приём: дайте образец. Если у вас есть письмо, отчёт или документ, который вам нравится, — вставьте его в запрос со словами «пиши в этом стиле». Один хороший образец заменяет полстраницы описаний тона. Это самый быстрый способ добиться, чтобы текст звучал по-вашему, а не по-среднестатистически.

Элемент 4. Формат

За что отвечает: за то, придётся ли вам переделывать ответ руками.

Формат — это описание внешнего вида результата. Он дешёвый, его легко забыть и он экономит больше всего времени.

Что стоит указывать:

—

Объём.

В знаках, словах, абзацах или предложениях. «Коротко» — не объём, у модели своё представление о коротком.

—
Структура.

Сплошной текст, список, таблица, разделы с подзаголовками.

—
Части.

«Тема письма отдельно, тело письма отдельно». «Сначала выводы, потом обоснование».

—
Что должно быть на выходе.

Готовый текст или варианты на выбор. Если нужны варианты — сколько и чем они должны отличаться.

Приём, который стоит запомнить: **просите варианты, а не финальный текст**. «Дай три варианта ответа: мягкий, нейтральный и жёсткий» почти всегда полезнее одного варианта. Вы выбираете, а не правите. И заодно видите диапазон, о котором сами могли не подумать.

Элемент 5. Ограничения

За что отвечает: за то, чтобы ответ не скатился в шаблон.

Модель по умолчанию тяготеет к среднему: вежливо, обтекаемо, с вводными оборотами, с обязательным оптимистичным финалом. Ограничения — это способ выбить её из этой колеи.

Что имеет смысл запрещать:

—
Конкретные слова и обороты.

«Не используй слова „рады сообщить“, „в кратчайшие сроки“, „не могли бы вы“». Составьте себе личный чёрный список — он у каждого свой.

—
Извинения.

«Не извиняйся» — сильное ограничение. Модель извиняется постоянно и этим ослабляет вашу позицию.

—
Обещания.

«Не называй никаких сроков, я подставлю их сам». Иначе модель придумает срок, и он попадёт в письмо.

—
Оценки и эмоции.

«Без прилагательных», «без восклицательных знаков», «не хвали собеседника».

—
Домысливание.

«Если тебе не хватает информации — задай вопросы вместо того, чтобы придумывать». Это ограничение стоит добавлять почти всегда: оно превращает монолог в диалог и резко снижает количество выдумок.

Последний пункт — самый недооценённый. Одна фраза «если чего-то не хватает, спроси» меняет поведение модели сильнее, чем любые уточнения тона.

Разбор: одна задача, пять уровней

Задача реальная и скучная: нужно написать клиенту, что сроки сдвигаются на три недели.

Ниже — пять версий запроса. Каждая следующая добавляет один элемент схемы. Смотрите не на текст запроса, а на то, что меняется в ответе.

Уровень 1. Только задача

Напиши письмо клиенту о переносе сроков.

Что получится: письмо на четыре абзаца, начинающееся со слов «Уважаемый клиент!» и содержащее «приносим свои искренние извинения за доставленные неудобства». Срок в нём будет обозначен как «[указать срок]» или, что хуже, придуман. Тон — извиняющийся до заискивания.

Почему плохо: это письмо мог написать кто угодно кому угодно. Его нельзя отправить, не переписав целиком. Вы сэкономили ноль минут.

Уровень 2. Задача + роль

Ты руководитель проекта, который пишет заказчику. Напиши письмо о переносе сроков.

Что изменилось: появилась деловая рамка. Письмо стало суше, исчезла часть заискивания, появилось что-то похожее на упоминание этапов проекта.

Почему всё ещё плохо: оно по-прежнему ни о чём. Роль задала язык, но не дала фактов. Модель не знает, что за проект, почему сдвиг и как отреагирует заказчик, поэтому пишет обтекаемо.

Уровень 3. Задача + роль + контекст

Ты руководитель проекта, который пишет заказчику. Напиши письмо о переносе сроков.

Ситуация: делаем для них корпоративный портал, работаем четвёртый месяц, изначальный срок — 30 марта. Сдвигаемся на три недели, потому что они почти месяц не могли согласовать дизайн — сначала правки от маркетинга, потом от юристов. То есть задержка на их стороне, но говорить это прямо нельзя, отношения важнее. Заказчик — крупная компания, наш основной клиент, контракт продлевается в июне. Контактное лицо — руководитель IT-отдела, человек занятой, читает по диагонали, не любит длинных писем. Мне нужно, чтобы новый срок был принят без спора и чтобы у него не осталось ощущения, что мы срываем проект.

Что изменилось: качественный скачок. Письмо стало конкретным. Появилось корректное упоминание этапа согласования — без обвинений, но так, что причина понятна. Появилась ссылка на факты, которые заказчик может проверить.

Что всё ещё не так: письмо длинное, страниц на полторы. Человек, который читает по диагонали, до сути не доберётся. И тон местами всё ещё извиняющийся.

Уровень 4. Плюс формат

[всё то же самое]

Формат: тема письма отдельной строкой. Тело — не больше 900 знаков, три абзаца. Первый абзац — новый срок, сразу, без подводки. Второй — почему, коротко и по фактам. Третий — что мы делаем, чтобы не сдвинулось дальше. Дай два варианта: нейтральный и более сдержанный.

Что изменилось: письмо стало пригодным к отправке. Ключевая информация — в первой строке, где занятой человек её увидит. Появилась структура, которую видно глазами. Два варианта дают выбор.

Что осталось: мелкий мусор. «Рады сообщить», «в кратчайшие сроки», извинение во втором абзаце, которое ослабляет позицию, и обещание «сделаем всё возможное», за которое потом придётся отвечать.

Уровень 5. Плюс ограничения

[всё то же самое]

Ограничения: не извиняйся — задержка не на нашей стороне. Не пиши «в кратчайшие сроки», «рады сообщить», «приносим извинения за неудобства». Не обещавай ничего, кроме нового срока. Не называй виноватых прямо. Никаких восклицательных знаков. Если тебе не хватает информации для письма — задай мне вопросы вместо того, чтобы придумывать детали.

Что получилось: письмо, которое отправляется без правок. Или с одной-двумя — потому что вы человек и у вас есть свой голос.

Побочный эффект, ради которого стоит держать последнее ограничение: модель может не написать письмо сразу, а спросить — например, был ли уже разговор о сдвиге устно и знает ли заказчик о проблеме. Это ровно тот вопрос, который задал бы толковый сотрудник. И ответ на него действительно меняет письмо.

Что здесь важно понять

Переход от уровня 1 к уровню 5 занимает четыре минуты. Переписывание бесполезного письма с уровня 1 занимает пятнадцать.

И второе. Посмотрите ещё раз, где произошёл главный скачок качества. Не на роли. Не на формате. На **контексте** — там, где вы просто рассказали, что происходит.

Итерация: первый ответ почти никогда не финальный

Распространённое заблуждение: если пришлось уточнять, значит, запрос был плохой. Нет. Диалог — это нормальный режим работы, а не признак неудачи.

Но уточнять надо правильно.

Не делайте так: получили неподходящий ответ, стёрли всё, написали новый запрос с нуля. Вы теряете весь контекст, который уже загрузили, и начинаете с чистого листа. Это самая частая потеря времени.

Делайте так: правьте точно, одной репликой.

—

«Второй абзац слишком мягкий. Перепиши жёстче, остальное оставь.»

—

«Хорошо, но убери последнее предложение.»

—

«Сократи вдвое, не теряя первого абзаца.»

—

«Возьми тон из первого варианта и структуру из второго.»

Последняя формулировка особенно полезна. Модель помнит оба варианта и может их скрестить.

Ещё один приём — попросить критику собственного ответа:

Найди в этом письме три места, из-за которых заказчик может занервничать.

Часто это полезнее, чем очередная переделка. Модель заметит то, что вы читаете по инерции, — потому что вы уже знаете, что хотели сказать, а она читает то, что написано.

Где схема не работает

Честно про границы.

Когда вы сами не знаете, чего хотите. Схема требует, чтобы вы сформулировали задачу. Если задача не сформулирована в вашей голове, никакой запрос её не заменит. В этой ситуации полезнее другой режим: описать проблему как есть и попросить задать вам десять уточняющих вопросов. Не результат, а разбор.

Когда задача требует данных, которых у модели нет. Внутренние цифры, актуальные цены, свежие события, содержимое ваших систем. Идеальный запрос про то, чего модель не знает, даст идеально сформулированную выдумку. Об этом — глава 8, и это не мелочь.

Когда цена ошибки высокая. Юридические формулировки, финансовые расчёты, медицинские темы, кадровые решения. Схема улучшит черновик, но не отменит проверку человеком, который отвечает за результат.

Когда задача чисто творческая и вам нужна неожиданность. Жёсткие ограничения сужают пространство ответов — в том числе отсекают интересное. Иногда полезнее дать модели бродить и выбрать из десяти вариантов один живой.

Когда задача элементарная. «Как пишется „в течение“» не требует пяти элементов. Не превращайте схему в ритуал.

Итог главы

Модель не догадывается о том, что вы знаете. Всё, чего нет в тексте запроса, для неё не существует.

Пять элементов: **роль, задача, контекст, формат, ограничения.** Порядок неважен, полнота важна.

Контекст — самый мощный элемент и тот, на котором экономят чаще всего. Три минуты сумбурного рассказа о ситуации дают больше, чем час подбора формулировок.

Задача — один глагол. Несколько задач — несколько запросов подряд.

Формат экономит время на переделке. Просите варианты, а не финальный текст.

Ограничения выбивают ответ из шаблона. Держите личный чёрный список слов.

Добавляйте «если не хватает информации — задай вопросы». Одна фраза, большой эффект.

Правьте точно, не начинайте с нуля.

Что сделать сегодня. Возьмите задачу, которую вы делаете каждую неделю. Напишите к ней запрос по схеме — со всеми пятью элементами, не экономя на контексте. Сохраните этот запрос в заметки. Со следующего раза вы будете менять в нём две строчки вместо того, чтобы писать заново.

К десятой главе у вас таких заготовок будет десяток. Это и есть та самая треть рутины, которую я обещал во введении.

Глава 4. Тексты

Ситуация

Понедельник, одиннадцать утра. В почте девять писем, требующих ответа.

Клиенту нужно отказать, но так, чтобы он не ушёл. Подрядчику — напомнить о сроке в третий раз, и третий раз должен звучать иначе, чем второй. Руководителю — объяснить, почему проект встал, не превратив объяснение в жалобу на смежный отдел. Плюс протокол вчерашней встречи, от которой остались четыре страницы бессвязных заметок. Плюс регламент, который просили ещё на прошлой неделе.

Ничего сложного. Просто это четыре часа, и после них рабочий день, по сути, закончился, а сделано ноль.

Это самая массовая задача из всех, что закрывает эта книга, и самая благодарная. Здесь вы отыграете больше всего времени.

Почему обычно не получается

Три причины, по которым люди бросают попытки писать письма с помощью модели.

Первая: получается не по-вашему. Текст правильный, но чужой. Вы читаете и понимаете, что так не пишете: слишком гладко, слишком много вводных оборотов, слишком вежливо. Отправлять неловко — коллеги заметят подмену.

Вторая: получается по-канцелярски. «В связи с вышеизложенным», «доводим до вашего сведения», «в кратчайшие сроки». Модель тяготеет к среднему деловому стилю, а средний деловой стиль в русской переписке — это канцелярит.

Третья: получается длинно. Там, где нужно три предложения, приходит три абзаца, и суть закопана во втором.

Все три лечатся, и лечатся одними и теми же средствами: образец, ограничения, формат. Дальше — по каждому типу текста отдельно.

Деловые письма

Общий принцип

Письмо определяется не темой, а **тем, чего вы хотите добиться**. Одно и то же событие — задержка платежа — порождает совершенно разные письма в зависимости от того, хотите вы получить деньги завтра, сохранить отношения на годы или подготовить почву для претензии.

Поэтому в контексте всегда должна быть строчка: **чего я хочу от адресата после прочтения**. Не «сообщить о задержке», а «чтобы он заплатил на этой неделе и при этом не обиделся».

Пять типов, которые составляют девяносто процентов переписки

Отказ. Самый сложный жанр. Задача — отказать так, чтобы дверь осталась открытой.

Что обязательно в запросе: причина отказа (настоящая, даже если вы её не будете озвучивать), что вы можете предложить взамен, важен ли этот человек в перспективе.

Ограничения, без которых не обойтись: не извиняться больше одного раза, не оставлять ложной надежды формулировками вроде «возможно, в будущем», не объяснять причину дольше одного предложения. Развёрнутое объяснение отказа всегда читается как оправдание.

Напоминание. Жанр, где важен номер попытки.

Первое напоминание — нейтральное, с допущением, что человек просто забыл. Второе — с фиксацией факта: когда договаривались, что именно обещали. Третье — с последствиями.

В запросе обязательно указывайте, какое по счёту. Модель по умолчанию пишет все напоминания как первое — вежливо и беззубо.

Извинение. Правило одно: извиняться один раз, в начале, коротко. Дальше — только факты и решение.

Модель склонна извиняться в каждом абзаце. Это ослабляет позицию и, парадоксально, раздражает получателя сильнее, чем сухая констатация. Запрет «извинись один раз, дальше по делу» обязателен.

Эскалация. Письмо руководителю или наверх по цепочке о том, что что-то пошло не так.

Главная опасность жанра: превратиться в жалобу. Разница между эскалацией и жалобой в том, что эскалация содержит предложение, а жалоба — только описание проблемы.

Обязательное ограничение: не называть виноватых по именам, писать о процессе, а не о людях. И обязательный элемент формата: сначала что предлагаете, потом что случилось. Не наоборот.

Просьба. Чем короче, тем выше шанс, что выполнят.

Формат: что нужно, к какому сроку, почему это важно, что будет, если не получится. Четыре предложения. Всё, что длиннее, снижает вероятность ответа.

Пример разбора

Задача: подрядчик третью неделю не присылает макеты, сроки горят, менять подрядчика поздно.

Плохо:

Напиши письмо подрядчику с напоминанием о макетах.

Придёт вежливое первое напоминание с формулировкой «надеюсь, что у вас всё в порядке» и просьбой сообщить о статусе. Отправлять такое в третий раз — значит расписаться в том, что ваши сроки ничего не значат.

Хорошо:

Ты руководитель проекта, пишешь подрядчику, с которым работаешь полгода.

Ситуация: макеты должны были прийти 3 числа, сегодня 24-е. Я писал дважды — 5-го и 12-го, оба раза отвечали «на этой неделе». Из-за них стоит вся вёрстка, у меня своя сдача 30-го. Менять подрядчика уже поздно, но после этого проекта я, скорее всего, с ними работать не буду. Сейчас мне нужны макеты до пятницы, любой ценой, отношения вторичны.

Формат: тема отдельно, тело до 700 знаков. Первый абзац — факты с датами. Второй — что мне нужно и к какому сроку. Третий — что произойдёт, если не получу.

Ограничения: не извиняйся, не пиши «надеюсь, что у вас всё хорошо», без вопросов о статусе — статус я знаю. Не угрожай прямо, но последствия обозначь конкретно. Никаких восклицательных знаков.

Разница в результате не косметическая. Первый вариант — письмо, которое проигнорируют в четвёртый раз. Второй — письмо, на которое отвечают.

Отчёты и служебные записки

Главный приём: дайте образец

Слово «отчёт» в вашей компании означает что-то очень конкретное. Определённые разделы, определённый объём, определённая степень откровенности. Модель этого знать не может и подставит общепринятое, которое почти наверняка не совпадёт.

Решение занимает десять секунд: **вставьте в запрос прошлый отчёт, который приняли без правок**, и напишите «сделай по этой структуре».

Один образец заменяет полстраницы описаний. Это самый недооценённый приём во всей книге, и он работает для любого повторяющегося документа: отчётов, записок, коммерческих предложений, протоколов, регламентов.

Структура, если образца нет

Универсальный каркас, который подходит почти всегда:

Что сделано — фактами, без прилагательных

Что получилось — с цифрами

Что не получилось и почему

Что нужно от читателя

Четвёртый пункт пропускают чаще всего, а он главный. Отчёт без запроса к читателю — это текст, который прочитают по диагонали и забудут.

Про откровенность

Отдельно проговорите в контексте, насколько прямо можно писать про проблемы. Модель по умолчанию сглаживает — все неудачи превратятся в «зоны роста» и «выявленные возможности для оптимизации». Если вам нужна прямота, требуйте её явно: «пиши о проблемах прямо, без смягчающих формулировок».

Протоколы встреч

Самая благодарная задача в этой главе. Разница во времени — сорок минут против пяти.

Метод: после встречи скиньте в модель всё, что у вас есть, в любом виде. Сумбурные заметки, обрывки фраз, стенограмму, расшифровку записи. Не приводите в порядок — в этом весь смысл.

Запрос:

Ты секретарь совещания. Из этих заметок собери протокол.

Формат: список решений, список задач с ответственными и сроками, список открытых вопросов без решения. Ничего больше.

Ограничения: не добавляй ничего, чего нет в заметках. Если ответственный или срок не указан — пиши «не назначен», не додумывай. Если из заметок непонятно, что решили, — выноси в открытые вопросы.

Ключевое ограничение — второе. Без него модель заполнит пропуски правдоподобными догадками, и вы разошлёте участникам протокол с придуманными сроками. Это не гипотетический риск, это происходит регулярно.

Полезное продолжение: после готового протокола отдельным запросом попросите «выпиши только мои задачи». Получите личный список дел за десять секунд.

Регламенты и инструкции

Задача, которую все откладывают: вы знаете, как делается процесс, но описывать его лень.

Метод обратный обычному. Не просите написать регламент. Попросите взять у вас интервью:

Мне нужно описать процесс приёма заявок от клиентов. Я знаю, как он работает, но не могу сесть и написать. Задай мне вопросы по одному, чтобы вытащить из меня весь процесс: шаги, участников, исключения, что делать при сбоях. Не пиши регламент, пока не соберёшь всё. Когда информации станет достаточно, скажи об этом.

Отвечаете на вопросы минут пятнадцать в свободной форме. Потом — «теперь собери регламент».

Работает это лучше прямого запроса по одной причине: вы не умеете вспоминать процесс целиком, но прекрасно отвечаете на конкретные вопросы о нём. Особенно ценно, что модель спросит про исключения и сбои — то, что при самостоятельном описании забывают всегда.

Правка чужого текста

Здесь у людей самая частая неудача: просишь поправить, получаешь переписанный заново текст, в котором от автора ничего не осталось.

Причина в глаголе. «Улучши», «доработай», «сделай лучше» — приглашение переписать. Нужны точные глаголы:

—

«сократи на треть, не убирая ни одного факта»

—

«найди места, где мысль повторяется, и покажи их — не правь сам»

—

«исправь только грамматику и пунктуацию, стиль не трогай»

—

«разбей на абзацы, текст оставь как есть»

Отдельный приём — правка без правки. Часто полезнее всего не менять текст, а получить список замечаний:

Найди в этом тексте пять мест, которые читатель может понять неправильно. Просто перечисли их с объяснением. Ничего не переписывай.

Вы получаете редакторский взгляд, а решение остаётся за вами. Для чужих текстов, особенно от подчинённых, это единственно верный режим: вернуть человеку замечания полезнее, чем вернуть переписанный текст.

Как убрать «ИИ-запах»

Тексты, сгенерированные без ограничений, узнаваемы. Это давно уже проблема: получатели их считают, и письмо, которое выглядит машинным, обесценивает то, что в нём написано.

Признаки, по которым текст опознают:

Симметричные конструкции. «Не только X, но и Y». «Это не просто А — это В». Одинаковая длина абзацев. Три пункта там, где хватило бы двух.

Пустые усилители. «Действительно», «поистине», «крайне важно», «стоит отметить», «ключевым моментом является».

Обязательный оптимистичный финал. Любой текст заканчивается на подъёме, даже если содержание — отказ.

Отсутствие конкретики. Всё правильно и ни к чему не привязано: нет имён, дат, цифр, деталей.

Избыточная вежливость. Извинения там, где не за что, благодарности в каждом абзаце.

Гладкость. Ни одного шероховатого места, ни одной неровной фразы. Живой человек так не пишет.

Что с этим делать

Составьте личный чёрный список. Пять-десять оборотов, которые вас лично раздражают. Держите его в заметках и вставляйте в каждый запрос. Мой выглядит примерно так: «не используй „стоит отметить“, „важно понимать“, „не только... но и“, „в кратчайшие сроки“, „рады сообщить“». Ваш будет другим.

Требуйте конкретики. «Каждое утверждение подкрепи фактом из контекста. Если факта нет — не пиши утверждение».

Запрещайте финал. «Не заканчивай на позитивной ноте. Последнее предложение — по делу».

Ломайте ритм. «Абзацы разной длины. Один абзац сделай в одно предложение».

И главное — правьте руками. Замените два-три слова на свои. Уберите одно предложение. Добавьте деталь, которую знаете только вы. Тридцать секунд работы — и текст перестаёт опознаваться, потому что в нём появляется человек.

Как сохранить свой голос

Самый действенный приём во всей главе, и он же самый простой.

Соберите досье на себя. Найдите три-пять своих писем, которые вам нравятся. Не лучших, а типичных. Сложите в один файл.

Вставляйте его в запрос:

Вот три моих письма. Обрати внимание, как я пишу: длина предложений, обращения, прощания, степень формальности. Напиши следующее письмо так, чтобы получатель не заметил разницы.

Работает лучше любых описаний стиля, потому что в вашем письме есть то, что вы не сможете сформулировать: привычная длина фразы, любимые слова-связки, то, что вы никогда не пишете «с уважением», а всегда просто ставите имя.

Развитие приёма — разбор собственного стиля. Один раз попросите:

Опиши мой стиль письма по этим примерам: типичная длина предложения, любимые обороты, чего я избегаю, степень формальности. Дай описание, которое я смогу вставлять в другие запросы.

Получите короткую характеристику своего письма, которую дальше можно вставлять в любой запрос вместо всего досье. Занимает пять строк, работает почти так же.

Где это не сработает

Тексты, где важно ваше присутствие.Соболезнование, поздравление близкому коллеге, извинение за собственную ошибку. Не потому что модель не справится, а потому что справится слишком гладко — и это будет заметно. Такие письма пишутся руками, даже если получится хуже. Особенно если получится хуже.

Тексты с юридическими последствиями.Претензии, ответы на претензии, любые документы, которые могут оказаться в суде. Черновик — можно. Отправка без юриста — нет.

Длинная переписка с одним человеком.Если вы переписываетесь с клиентом каждый день, то через месяц машинных писем он заметит перемену. Тут либо досье на себя и постоянная ручная правка, либо руками.

Тексты, где ценность в неожиданности.Продающий текст, который должен зацепить, слоган, что-то намеренно нестандартное. Модель тяготеет к среднему — а среднее не цепляет.

Итог главы

Письмо определяется целью, а не темой. Всегда пишите в контексте, чего вы хотите от адресата после прочтения.

Для повторяющихся документов вставляйте образец. Один прошлый отчёт заменяет полстраницы объяснений.

Для напоминаний указывайте номер попытки. Иначе третье письмо будет написано как первое.

Для протоколов обязательно ограничение «не додумывай пропущенное». Иначе разошлёте придуманные сроки.

Регламент проще получить через интервью с самим собой, чем прямым запросом.

Правка требует точных глаголов. «Улучши» — приглашение переписать заново.

Держите личный чёрный список слов и вставляйте его в каждый запрос.

Досье из трёх своих писем — самый быстрый способ сохранить свой голос.

Правьте руками тридцать секунд. Одна ваша деталь убирает машинный привкус надёжнее любых ограничений.

Что сделать сегодня.Соберите файл из трёх своих писем и сохраните его отдельно. Составьте личный чёрный список из пяти оборотов. Это две вещи, которые вы будете использовать в каждом запросе до конца книги.

Следующая глава — про таблицы и цифры. Там начинается самое интересное, потому что там модель врёт увереннее всего.

Глава 5. Таблицы, цифры и данные

Ситуация

Вам прислали выгрузку. Восемьсот строк, четырнадцать колонок, часть загол

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.