

Димитрюк А. А., ст. преп.
Омский государственный педагогический университет

НЕКОТОРЫЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ В БИЗНЕСЕ

dimitryik@yandex.ru

В данной статье рассматривается специфическая для России модель управленческого консультирования бизнеса. Акцент сделан на психологической составляющей консультирования, основанная на учете ценностно-смысловой составляющей. Так же рассмотрены возможности диалога культур России и других государств.

Ключевые слова: управленческое консультирование, терминальные ценности, Этический персонанизм.

XXI век выступает как барометр нового качества евразийского пространства. В условиях непрекращающихся геэкономических войн по периметру и внутри конституированного – Евразийского союза – стратегически перспективного – фланговые государства, имманентно ориентированные на экономико-политическое ядро евразийского союза, либо преследующие в отношении ядра свои национальные интересы. В данных условиях диалог России с другими государствами на всех уровнях функционирования приобретает определяющий характер на определенную перспективу. Российская Федерация – определилась с моделью цивилизационной политики и функционирования государства и наций, входящих в её состав - Евразийский союз, занимаю в нем, естественно, доминирующее положение. Перспектива – консолидация «русского мира». Уникальная возможность и наличие экономических ресурсов для кросс культурных, цивилизационных геэкономических коммуникаций по вектору Россия – Евросоюз, Россия- Китай, Россия – Средняя Азия, Россия – Индия, Россия- Иран, Россия - Турция, Россия – Балканы, Россия – Содружество независимых государств. Возможной системой управления развитой – ситуационно-стратегический с возможностью выведения в управленческую проблематику элементов стратегических альтернатив исходя из вызовов и угроз экономических игроков глобального мира, следующих в авангарде политических процессов конкурентного давления на Евразийскую систему. Фактически, наличествующая ситуация говорит о широком спектре возможностей диалог.

На современном этапе активного развития эпохи глобализации особенно парадоксальным явлением выглядят трудности в организации взаимодействия науки и практики управления, сотрудничества между постсоветскими государствами и странами Европы. Для многих представляется уже какой-то нормой или обыденностью те сложности и, нередко, излишние формальности в преодолении коммуникационных

барьеров в диалоге культур управления организацией и предприятием. Часто управленцы восхищаются европейской практикой, пытаются переложить её на специфическую действительность самобытности организационных реалий бизнеса Российской Федерации. При этом многие молодые управленцы не могут себе представить, что еще четверть века назад о многих методах и технологиях даже не знали. Тем более абсурдными эти сложности представляются, когда границы разделяют людей разговаривающих на одном языке, мыслящих едиными категориями и, самое главное, искренне желающих жить и развиваться вместе.

Отдельно стоит отметить отличие Европейских компаний от компаний, расположенных на территории России. В контексте самобытного и специфического развития в рамках намеченных плановых мероприятий, каждая компания делает выбор в пользу точечных или небольших (групповых) вложений в персонал. Масштабные мероприятия не свойственны пространству зауралья. Это актуализирует необходимость работать в ситуации ограниченности ресурсов (финансовых, временных, человечески). Стоит отдать должное прогрессивно настроенным управленцам, стремящимся оптимизировать функционирование своих предприятий посредством современных технологий, например, управленческого консультирования. Данный специфический вид деятельности действительно может способствовать решению многих управленческих задач, ведь **результатом** индивидуальных или коллективных сеансов управленческого консультирования является организованная деятельность людей, влияющая на повышение эффективности совместной трудовой деятельности и ее результативность с экономической точки зрения. Для управления развитием бизнеса это может стать очень мощным гарантом успешности и не только технологией в рамках кризисного менеджмента, но ещё и рычагом оптимизации и уточнения стратегических и оперативных задач. Как мы уже указывали выше, часто не толь-

ко клиенты, но и сами консультанты механически переносят опыт коллег из Европы на предприятия РФ. В большинстве своем это становится большой ошибкой и причиной не долговременности эффекта от проведенных мероприятий. Фактически, на современном этапе развития науки и практики управления игнорируется культурный код стран, а те возможности для диалога, о которых мы указывали ранее просто не используются.

Противоречивые процессы, которые происходят на данном этапе в среде предприятий разных форм собственности, где с одной стороны необходимо качественно изменять человеческий ресурс, повышая трудовой потенциал, а с другой – ограниченность в ресурсах как финансового, так и временного характера. Многие управленческие решения должны приниматься в условиях недостаточной информированности, активно меняющейся внешней среды и порой недостаточно трансформирующейся материально-технической базой. Новая модель организационной деятельности требует определения и уточнения позиций, занимаемых участниками в отношении вновь образованных вызовов практики. Очевидно, что в современных условиях бизнес может успешно развиваться только пу-

тем постоянных, перманентных инноваций – генерации и реализации идей.

Единственные источники (генераторы) идей – это люди. При этом известно, что даже в самых передовых компаниях и в самых развитых странах человеческий капитал используется крайне неэффективно (с эффективностью 5-10%). Основная задача – это обеспечение эффективной эксплуатации сотрудников.

Правила, нормы и требования организации предполагают и порождают особые психологические отношения между работниками, которые существуют только в организации, и влияют на экономическую результативность их совместной трудовой деятельности. Во многом эти отношения зависят от руководителя, его личностных и психологических особенностей. Именно здесь необходимо не только знать, но и использовать психологические особенности сотрудников, обусловленные отчасти их социокультурной средой. Обратимся к таблице 1, где рассмотрим некоторые ключевые составляющие терминальных ценностей людей, проживающих на территории РФ и на территории Европы, составленной на основе исследовательского опыта А.Ф. Бондаренко [1].

Таблица 1

Терминальные ценности жителей РФ и Европы

Наименование терминальной ценности в базовой ценностно-смысловой структуре личности	Жители РФ	Жители Европы	Примечание
Истина	Присутствует	Отсутствует	
Справедливость	Присутствует	Присутствует	Стоит отметить, что качественное содержание данной категории разнится в данных выборках
Воля (волевое поведение)	Присутствует	Отсутствует	Данная категория даже не является объектом научного изучения в странах Европы
Свобода	Отсутствует	Присутствует	
Совесть, этичность	Присутствует	Отсутствует	
Подтекст	Присутствует	Отсутствует	
Смысл жизни	Присутствует	Присутствует	

Таким образом, стоит подчеркнуть важность и значимость учета компонентов ценностно-смысловой структуры участников трудовой деятельности, ведь и руководитель, и подчиненный, если с рождения проживали на территории РФ являются носителями данных ценностей. Следовательно, при реализации управленческого консультирования необходимо использовать специфическую систему координат для построения рабочего процесса и восстановления индивидуальной логики жизни организации и рабочего коллектива как субъекта деятельности.

Традиционно выделяют два вида управленческого консультирования: процессное и экспертное. Процессное консультирование предполагает помощь в поиске решения, его принятии и выполнении, используя ресурсы заказчика («Мы не эксперты, клиент сам находит выход», «Мы поможем вам самим найти решение»). Экспертное связано с выработкой готового решения проблемы заказчика при помощи апробированного способа или технологии («Вот это плохо, надо то и то», «Мы знаем, как вам нужно...»). Процессное консультирование, в

свою очередь, делится на локальное (работа с одной или несколькими сферами деятельности организации) и системное (работа с организацией как целостной системой). Несмотря на все достоинства, каждый вид управленческого консультирования имеет существенные недостатки. Так, процессное консультирование требует больших временных затрат; не гарантирует, что результат будет абсолютным; его эффективность может зависеть от уровня компетентности

руководителя. При экспертном бизнес-консультировании решение может не подойти заказчику; оно может быть действительным в течение одного периода работы организации; решение может оказаться несистемным, то есть затрагивать только некоторые сферы деятельности организации.

Обратимся к стандартному процессу организации процесса управленческого консультирования по европейской модели (см. таблица 2)

Таблица 2

Стадии консультативной беседы (Европейская модель)

Стадии	Ключевые теги
Структурирование, задача достигнуть взаимопонимания, психологического комфорта и доверия	«Привет!»
Выделение проблемы	«В чем проблема?»
Желаемый результат	«Чего вы хотите добиться?»
Выработка альтернативных решений	«Что еще мы можем сделать по этому поводу?»
Обобщение результатов	«Вы будете делать это?»

Далее рассмотрим построение модели управленческого консультирования на основе метода Этического персонализма, учитывающе-

го специфику ценностно-смысловых ориентаций личности руководителя в России (см. таблица 3).

Таблица 3

Стадии консультативной беседы (Российская модель)

Стадии	Ключевые теги
Подготовительная	«Здравствуйте!» «Как Вам кажется, что Вас беспокоит?»
Диагностическая	Объективация ситуации, предполагающая экспресс-диагностику, осуществляемую ассистентом или коллегой
Постановка «диагноза»	Ориентировка в изначальной ошибке
Собственно консультативная	Идентификация культурно-этической позиции; Ценностно-смысловой выбор стратегии по преодолению сложившейся ситуации
Завершающая	Психологическое обеспечение восстановления чувства собственного достоинства (этического статуса): ревитализация – ревальвация – реконструкция

Таким образом, можно увидеть ключевые различия в процедуре и содержании данных подходов к управленческому консультированию. В модели основанной на Европейской традиции акцент смещен на процесс и трудовую деятельность, что, как показывает опыт реализации, не приносит результат в отечественной практике (или результат носит недолговременный характер). В тоже время, подход, основанный на учете психологических особенностей и ценностно-смысловых ориентаций наших соотечественников позволяет оказывать эффективное управленческое консультирование, которое в большей степени ориентированно на руководителя и помощь в реконструкции его позиции в коллективе и в своих глазах и последующий эффективный ценностно-смысловой выбор стратегии по преодолению сложившейся ситуации [3,4].

Управленческое консультирование достаточно сложная и многогранная проблема, от качества решения которой зависят многие экономические составляющие. Успешное решение проблем, для которых используется управление консультирование, требует понимания и анализа сути и терминов, на основе которых разрабатываются комплексные модели, сценарии и прогнозы развития коллектива как объекта управления и ряд организационных процессов. На территории РФ, при всех возможностях, которые на данном этапе глобализации предлагает геоэкономическое мировое пространство, необходимо учитывать социокультурный код и все его преимущества и недостатки. Для решения многих экономических и организационных вопросов в работе с руководителями - соотечественниками можно использовать специфический метод управленческого консульти-

рования, который учитывает особенности ценностно-смысловой сферы, обеспечивающий эффективный долговременный результат.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Бондаренко А.Ф. Культура языка в психотерапии и язык психотерапии в культуре [Электронный ресурс]. URL: <http://prof-bondarenko.kiev.ua/nauchnye-publikacii-9.html> (дата обращения: 01.05.2014)

2. Васильев Е. Наша цель — это осознание клиентом своих возможностей даже в препятствиях [Электронный ресурс]. URL: <http://www.top-personal.ru/issue.html?3249> (дата обращения: 12.06.2014)

3. Левина Т. Бизнес-тренеры говорят [Электронный ресурс]. URL: <http://www.top-personal.ru/issue.html?3446> (дата обращения: 12.06.2014)

4. Пригожина Т. У настоящего «топа» должен быть баланс между «я» и «мы» — сильная личность руководителя и взаимодействие с командой [Электронный ресурс]. URL: <http://www.top-personal.ru/issue.html?3604> (дата обращения: 12.06.2014)

5. Степанина В. Бои «стенка на стенку» и «что-не-так» в руководстве [Электронный ресурс]. URL: <http://www.top-personal.ru/issue.html?3150> (дата обращения: 12.06.2014)