

Консалтинг: поиски жанра

Составители
Л.М. Кроль, Е.А. Пуртова

Москва
Независимая фирма «Класс»

УДК 615.851

ББК 53.57

Консалтинг: поиски жанра / Составители Л.М. Кроль, Е.А. Пуртова – М.: Независимая фирма “Класс”, – 336 с. – (Библиотека приключений тренинга и консалтинга, вып. 3).

ISBN 5-86375-056-1

Тренинговые и консалтинговые услуги в отечественном бизнесе – область, с одной стороны, еще молодая, чтобы можно было говорить о поисках жанра. А с другой стороны, уже достаточно сложившаяся, чтобы ее представители всерьез задумывались об этической стороне своей работы. Такие разные срезы современного консалтинга и представлены в этой книге, приглашающей совершить путешествие в мир профессии. Читателю, решившемуся на такое увлекательное предприятие, предстоит встреча с опытными профессионалами, много лет работающими в этой сфере. Им есть о чем рассказать и чем заинтересовать. На страницах книги вы найдете размышления о том, что такое консалтинг “по-русски”, об особенностях отношений консультанта и клиента, о взгляде с “разных берегов” на результаты консультирования, о профессии рекрутера и этике рекрутмента, о методах подбора персонала, о женщинах в мире бизнеса... А также картинки, примеры, схемы, модели, диалоги... Сюда вошли и работы, неожиданным образом связывающие тренинг и консалтинг с, казалось бы, совсем далекими от них областями практики.

Книга будет интересна и “производителям”, и “пользователям” консалтинговых услуг: самим консультантам и тренерам – и их заказчикам, сотрудникам рекрутинговых фирм – и работникам кадровых служб организаций, руководителям разных уровней, а также многочисленным представителям других профессий, задумывающимся о новом витке карьеры или смене рода занятий.

ISBN 5-86375-056-1 (РФ)

© 2004 М.Ю. Богданов, М.Р. Гинзбург, И.С. Домбровская, В.Г. Евтушенко, Р.А. Золотовицкий, Л.В. Зорина, Л.М. Кроль, Е.Л. Михайлова, Е.С. Салтыкова, Л.В. Шибут

© 2004 Л.М. Кроль, Е.А. Пуртова, предисловие

© 2004 Независимая фирма “Класс”, издание, оформление

Исключительное право публикации на русском языке принадлежит издательству “Независимая фирма “Класс”. Выпуск произведения или его фрагментов без разрешения издательства считается противоправным и преследуется по закону.

www.psybooks.ru

Купи книгу “У КРОЛЯ”

МЕТАМОРФОЗЫ РОСТА ТРЕНИНГА И КОНСАЛТИНГА

Перед Вами книга нашей новой серии “Библиотека приключений тренинга и консалтинга”. У этого тома свой заголовок – “Консалтинг: поиски жанра”. Составители вместе с авторами надеются, что не только искали, но и нашли кое-что.

Хотя после выхода предыдущего тома коллективной монографии прошло не так уж много времени, сегодня, зайдя в книжный магазин, можно испугаться от количества и качества хлынувших книг на “наши темы”. Что радует: “значит, это кому-нибудь нужно”. Авторы и составители за неотчетный, но прожитый период после “Инструментов развития бизнеса” читали, думали, работали, писали – и вот...

Если в предыдущей книге серии были обозначены основные зоны применения и возможности использования тренинга и консалтинга, то здесь авторы отслеживают динамику развития этой быстро развивающейся сферы услуг и обеспечивающей ее профессиональной деятельности.

Как говорится в серьезных руководствах, выделим разные зоны авторского интереса. Как все это начиналось и чем было? Где мы сейчас в этом развитии? Что в этом “уже”, а что “еще”? К чему это идет?

Представленные в томе материалы – это не отстраненный обзор истории развития тренинга и консалтинга с определением современного положения дел. У авторов нет и не может быть особой временной дистанции, позволяющей обозреть эту реку “с высокого полета”. Мы внутри этого потока и предлагаем читателям погрузить в него руки и удивиться богатству и разнообразию ощущений. А еще тут есть картинки, примеры, схемы, модели, диалоги...

Можно почувствовать разные течения – согревающие и остужающие, стремительные и лениво движущиеся. Можно рассмотреть крупных и мелких рыбок в этом потоке. Можно получать удовольствие от прикосновения или напряженно вылавливать сгустки смыслов. Можно найти множество других, одному вам понятных признаков, которые вызовут желание погрузиться глубже или отстраниться. В любом случае работы, составившие данный том, – не про какой-то “этап”, а про приключения тренинга и консалтинга, в которые мы приглашаем отправиться читателей.

Первый раздел тома – наиболее приключенческий. Сюда вошли работы, неожиданным образом связывающие тренинг и консалтинг с, казалось бы, совсем далеко отстоящими от них областями практики. В этих встречах происходят удивительные превращения тренинга и консалтинга, где они то меняют лицо, то переживают кризис роста. Между тем авторы этого раздела умеют при случае быть серьезными, даже академичными. К счастью, случай – другой, надеемся, что тем и интересен.

Наблюдать за этими превращениями именно сейчас так же занятно, как наблюдать детское развитие, улавливая и теряя своеобразие движений, гримас, жестов, взгляда, присущих только данному моменту времени. Завтра все может быть по-другому, а сегодня мы фиксируем взгляд на причудливых темах и способах работы, привнесенных в тренинг и консалтинг из астрологии, академической психологии, феминизма, народных практик лечения. Кто знает, свидетелем каких преобразований привычного нам еще придется стать?

В статье Е. Михайловой мы встречаемся с женщинами в мужском бизнес-мире. Главные герои (опять штамп мужского рода!) статьи – женщины-руководители, пользующиеся услугами тренера или консультанта. Их существование и успех вносят корректные поправки в наше отношение к бизнесу как мужскому занятию.

Героини этой работы не только играют в мужские игры, не только конкурируют с мужчинами, – они достраивают этот мир до целостности, открывая в нем “незаселенные” женские территории. Правила и стереотипы мышления начинают меняться, когда привычный способ описания и понимания реальности наталкивается на иной язык, использование которого отражает как не существовавшую ранее реальность, так и особенности принятого языка.

Мужской дискурс (ой!) бизнеса означивается (ой!) феноменом женского. Множественность языков умножает возможности осознания (во как!), поэтому появление нового языка – принципиально важный шаг в развитии нашей способности взаимодействовать с реалиями бизнеса (“ну, ты понял?”).

Работа Е. Салтыковой также описывает “инаковость” видения бизнеса, предлагая читателям астрологический способ понимания возникающих в этой сфере проблем и возможностей их разрешения. Может быть очень любопытно и увлекательно узнать “счастливую звезду” своего предприятия и попытаться учесть в управленческих решениях влияние планет. И уж совсем соблазнительно иметь “придворного мага”, который понимает язык звезд и поможет разобраться с хитросплетениями небесных влияний.

В работе мастеров современного гипноза М. Гинзбурга и В. Евтушенко мы находим неожиданное сравнение гипнотических техник с методами народных целителей. Авторы анализируют структуры заговоров с точки зрения эриксоновского гипноза и показывают возможности “бабушкиных сказок” в расширении диапазона тренерских приемов. Напоследок они “дарят” читателям заговор на успех и богатство. Кто заговор не взял, того все равно заколдовали –по крайней мере до прочтения следующего тома.

Статья Л. Кроля – пример отказа от пафоса и стереотипов “звериного серьеза” во взглядах и взаимодействии с персоналом организации. Менеджеры могут “поучиться” грамотно разваливать работу подчиненных или проводить бессмысленные совещания, а многие из нас могут узнать себя в описании того, как умело поддерживать плохое настроение или состояние ежедневной усталости.

Во втором разделе представлена специфика консалтинга в рекрутинге. Авторы статей имеют разный опыт и тем интереснее видеть, как их погруженность в профессию фокусирует разные масштабы обобщения этой сферы деятельности консультантов.

Статья М. Богданова – ключевая в отражении темы развития консалтинга в нашем томе. Когда в профессии поднимаются и столь детализированно разрабатываются вопросы этики, то это, несомненно, знак высокого уровня развития профессиональной сферы. М. Богданов обстоятельно анализирует ряд документов, регламентирующих этические проблемы отечественного рекрутинга и на многочисленных примерах из практики обосновывает необходимость принятых в профессиональном сообществе стандартов.

Не менее важно и то, что автор приводит образец этических норм в отношениях не только с клиентами, но и с коллегами по бизнесу и сотрудниками своей организации. Описанный М. Богдановым способ обращения со столь трудной темой задает высокую планку консультантам, работающим в других отраслях бизнеса. Это поможет тем, кому не помогут заговоры или астрология – после первого прочтения.

Тема консультирования в рекрутинге продолжается в работе Л. Зориной. Она исследует профессию рекрутера, которая безусловно является новой для нашей страны. Этому не учат в вузах, по этой специальности нет курсов повышения квалификации... Тогда откуда берутся рекрутеры?

Автор подробно рассказывает о том, из каких сфер практики и с каким образованием люди приходят в эту профессию и каковы могут быть их дальнейшие профессиональные перспективы. В следующем томе предполагается информация о том, куда люди из этой профессии уходят.

Очень любопытен типичный день рекрутера и необходимые ему профессиональные качества. Для коллег по цеху наиболее ценным в этой работе может стать пошаговое описание технологии подбора персонала разного уровня.

Есть ли место психодиагностике в предельно спрессованной множественностью задач и поэтому очень технологизированной беседе рекрутера с кандидатом? Статья И. Домбровской обосновывает эту возможность. Автор считает, что в беседе рекрутера с соискателем уместны не только использование методик из багажа академических знаний, но и поиск ответов на экзистенциальные вопросы. И. Домбровская предлагает смотреть на полученные результаты именно под таким углом зрения – как “продолжение начатого кем-то предложения жить”. Действительно, ситуация поиска работы может обнажать экзистенциальные данности нашего бытия – конечность существования, свободу, одиночество и бессмысленность.

Эта ситуация может восприниматься как восстановление континуальности жизненного движения, точка изменения движения или же место излома и перелома. Обобщение накопленных автором точек зрения респондентов на подобного рода вопросы позволили ей проецировать эти результаты на динамику общественного сознания и выделить тенденции смены ценностных ориентиров.

В третий раздел вошли статьи, анализирующие наиболее “свежие” проблемы развития сферы консалтинговых услуг.

В центре внимания работ Р. Золотовицкого – проблема взаимоотношений консультантов и клиентов. Как и анализ этических вопросов, осмысление влияния рамок отношений на содержание профессиональной деятельности – важный этап в развитии профессии. Выделение этой темы отражает понимание того, что работа консультанта начинается не с первого интервью руководителя, а с момента назначения встречи, с обозначения пространственно-временных границ контакта с клиентом. Само установление и поддержание рамок отношений уже является значимым фактором влияния на результат.

В свое время смещение фокуса интереса к проблемам сеттинга изменило представление о терапевтических механизмах психоанализа и других методов современной психотерапии, теперь эта тема поднимается организационными консультантами. Можно только надеяться, что интерес специалистов к этой проблеме откроет новые инструментальные возможности бизнес-консультирования.

В статье “Диалог организаций и организация диалога” Р. Золотовицкий режиссирует множество ситуаций установления отношений консультанта с клиентами и исследует трудности в процессе нахождения общего языка.

Необщность языка в консультант-клиентских отношениях – реальная проблема в сфере консультативной деятельности. Она отражает как трудность в артикуляции предлагаемого консультантами продукта, так и недостаточную зрелость рынка данной услуги. В настоящее время растет число периодических изданий, культивирующих консультативный рынок, но книг, на страницах которых могли бы встретиться профессионалы и заказчики, не так много.

Создание полилога (множественного диалога), инициированное составителями данной серии, – один из вкладов в организацию этого совместного пространства. И как раз одна из готовящихся к изданию книг этого проекта может сыграть особую роль в создании такого места встречи, поскольку будет посвящена вопросам управленческой и организационной культуры.

Пристальное внимание специалистов к феноменам организационной культуры отражает тот факт, что те или иные ее особенности во многом влияют на содержание, способ выполнения консультативного заказа и построение всей системы отношений в диаде “консультант – клиент”. Поэтому в книге читатель встретит как множество сочных, образных описаний проявлений того или иного типа корпоративной культуры, так и содержательных теоретических обобщений проблем бизнес-консультирования.

Выделение темы организационной культуры в отдельный том серии означает и признание ее значимости в поиске адекватного языка при контактах с представителями разных корпоративных культур, и возможность развивать рынок консультативных услуг, и шаг в развитии собственной профессиональной культуры.

Тема развития рынка консультативных услуг продолжается и в завершающих данный том работах Р. Золотовицкого “Мемуары младенца” и Л. Шибут “Зеркало для героя”. В этих статьях – обращение к истокам, попытка опереться на “профессиональную родословную”, берущую начало в работах и организационных институтах дореволюционного времени, а также личные наблюдения авторов, вовлеченных в переживание смены этапов и направлений современного движения профессиональной деятельности, и, конечно же, обозначение новых перспектив и тенденций в ее развитии.

Этот материал будет интересен всем, у кого уже есть за плечами опыт работы и желание увидеть себя в контексте истории развития профессии, под другим углом развернув “зеркало для героя”.

Обсуждаемые авторами темы являются своего рода узелками, которые связывают множество содержательных нитей рефлексии консультативной и тренинговой деятельности и всего проекта этой книжной серии.

В следующих изданиях серии “крупным планом” будут рассмотрены темы, наиболее важные для развития консультативной сферы. Особо хотелось бы выделить готовящийся к изданию том, посвященный развитию человеческих ресурсов в организации.

Приключения одного из следующих томов разворачиваются вокруг темы ныне модного коучинга. Но достается и кадровой политике (по крайней мере в развитии систем обучения персонала). И хотя в ряде текстов много свежего, как почки весной, – в них хватает и серьеза.

*Леонид Кроль,
Елена Пуртова*

Часть 1

**НЕОЖИДААННЫЕ ПОДХОДЫ
К КОНСУЛЬТИРОВАНИЮ**

Екатерина Михайлова

ПЕРВОЕ ЛИЦО, ЕДИНСТВЕННОЕ ЧИСЛО, ИЛИ КАК ЖЕНЩИНЫ-РУКОВОДИТЕЛИ ИДУТ ЗА ЯЗЫКОМ

Мой отец был государственным мужем. Я всего лишь женщина-политик. Мой отец был святым. Я – нет.

Индира Ганди

Каждому тренеру знакома ситуация, когда “пришел запрос”, но его еще нужно уточнять и прояснять. Заказчик думает, выбирает; представитель заказчика стремится учесть интересы сторон и свой интерес не забыть, а тренер ищет свободные клеточки в ежедневнике и, наученный жизнью, не торопится планировать в деталях то, что еще не стало заказом – так, разговоры. Ситуация развивается, звонки и mail’ы чередуются в соответствии с требованиями бизнес-этикета.

Зачастую из всего этого действительно получается работа и даже длительное сотрудничество. В любом случае “по ходу пьесы” можно сделать немало наблюдений, и некоторые из них имеют отношение не к конкретной компании и уж тем более не к отдельным людям, а к тому знаковому полю, в пределах которого происходят все наши коммуникации.

О чем говорят – в каких терминах – и о чем молчат, кому и что кажется важным, неважным и вовсе не существующим, – это, право, очень интересно с точки зрения тенденций и процессов, происходящих в отечественном бизнесе. А, возможно, и не только...

Однажды, к примеру, мне предложили провести тренинг с акционерами и топ-менеджерами крупного холдинга. Его цель была сформулирована позже, уточнялась неоднократно и в данном случае не слишком важна. “Наблюдение” же состояло в веселом телефонном рассказе директора службы персонала о том, как Совет директоров больше часа на полном серьезе обсуждал, можно ли до этой работы допустить женщину. Ни рекомендации, ни квалификация, ни образование, ни даже возраст не обсуждались. Только “ЭТО” – гендер. Решили, что все-таки можно. Тот тренинг, а потом еще, и не один – состоялся, и одной из его тем, что неудивительно, была проблема “стереотипов восприятия ситуаций и их действующих лиц”.

А как-то раз позвонили из одной компании с изрядной долей иностранного капитала. Там сложилось так, что топ-менеджеры московского представительства сплошь женщины. И руководительнице учебного отдела показалось, что эта, как писали в советской научной литературе, “полоролевая” ситуация должна учитываться и в тематике будущего тренинга: какие-нибудь “Гендерные различия и лингвистический стиль руководителя” или что-то на тему “Гендер и лидерские навыки”... Однако глава представительства придерживалась на сей счет иной точки зрения: “Мы не делаем различия между мужчинами и женщинами, зачем педалировать эту тему, лучше уж что-нибудь общечеловеческое, профессиональное...”

В результате заказали “Стрессменеджмент”.

Так и живем. Тема гендерных различий не то чтобы совсем табуирована, но.... Как в старом анекдоте:

- Девушка, у вас нитка на ж...!
- Мужчина, как вам не стыдно, нет такого слова!
- Как это так – ж... есть, а слова нет!

Первая история, на мой взгляд, как раз о том, что “ж... есть”. Вторая, пожалуй, о том, что “слова нет”. А еще они обе о том, кому можно “говорить слова”, а кому – нельзя.

Не то чтобы эта тема никак не исследовалась: существуют социологические опросы, разного рода технологии подготовки этих опросов, словарные статьи в популярных энциклопедиях вроде “Карьера глазами женщины”. Существует отчетливая социальная динамика и невооруженным глазом заметное увеличение количества женщин, занимающих высокие (или, как раньше бы сказали, “ответственные”) посты в компаниях. При том, что по данным 2001 года, доля бизнесвумен в российском деловом мире – 5,9%. Управленцев в юбке чуть больше – 11,8%. Женский малый бизнес в нашей стране только зарождается. Как показывает статистика, женщин среди предпринимателей не более 0,5 – 1%. (Для сравнения: в Британии в том же году было 25% женщин – топ-менеджеров.) О политике и говорить нечего: сами по телевизору видели то самое “80-е место в мире по числу женщин в составе правительства”. (Эти и некоторые другие фактические данные и высказывания компетентных лиц можно найти на сайтах интернета.)

Возникает вопрос: кто в данном случае является заказчиком исследований? Попростому говоря, кого это все интересует? Депутатский ли корпус выясняет состояние своего возможного электората? Министерство ли труда интересуется? Академическая ли наука из кристально-чистых побуждений желает знать, что происходит? Женские ли организации бьют тревогу? Каждый ответ – это ответ кому-то, и при всем уважении к объективности и корректности получаемых данных, наивно было бы предполагать, что язык спрашивающих и отвечающих в этом деликатном вопросе может оставаться нейтральным.

“Комиссия по делам женщин при Президенте единодушно поддержала идею квотирования, предложенную Президентом. Установление квоты для женщин на руководящих постах поможет сдвинуть дело с мертвой точки (...) Между тем, эксперты ООН считают, что число женщин в структурах власти, которое может оказать реальное воздействие на принимаемые решения, должно быть не менее 40%”*

В этом случае достаточно ясно, кому, собственно, ответ: если по тому или иному вопросу ООН уже что бы то ни было “считает”, вопрос игнорировать никак нельзя. Что касается отечественных тенденций, то и здесь цифры получаются различными, в зависимости от того, кто спросил и зачем.

“Между тем, по нашей статистике, около 30% руководителей высшего и среднего звена – женщины, – говорит Светлана Сигневич, заместитель директора кадрового агентства “Суперкадры”. – И этот показатель неуклонно растет год от года”**.

И так славно было бы выразить осторожный оптимизм по этому поводу, но возникает целый ряд соображений, смещающих акцент с оптимизма на осторожность. Вот в шведском парламенте, к примеру, 43% женщин и никакого насильного квотирования там нет, а если обратить внимание на грамматическую конструкцию “о повышении роли женщины в...”, то понятно, что этот, извините, член предложения, в соответствии со

* Татьяна Ярыгина. “Женщины могут все, а мужчины все остальное” // <http://www.academy-go.ru/Site/WomenForum/women.shtml>

** Мария Перестюк. Женская логика двигает бизнес // <http://epigraph.sinor.ru/358/index.php?j=sp&i=07>.

школьным учебником русского языка, называется “дополнение”. “Подлежащие” определяют, что именно и в чем следует повышать; зачем – они знают.

Русский язык, “живой как жизнь”, часто показывает со всей очевидностью, как обстоит дело с “женским вопросом”: грамматическая категория рода тому порукой. И если “учительница” привычна слуху, это отражает какую-то часть процессов, происходящих в реальности, притом не только статистику занятости. “Врачиха” и “докторша” силою суффиксов так и не стали равнозначным названием медика женского пола; уважительное обозначение “доктор такая-то” говорит о многом, как и “управленец в юбке”.

Вернемся в мир тренинга, коучинга и прочих наисовременнейших видов занятости. Если само понятие “тренер” мало-помалу становится привычным и уже не вызывает спортивных ассоциаций, когда речь идет об обучении персонала компании, то для тренеров-женщин “слова нет”. Тренересса? Тренингистка? Боже упаси, тренерша (подруга врачихи)? Или, как в медицине, “тренер такая-то”?

Мне представляется, что искусственные политкорректные языковые нововведения нам не угрожают – чай, не в Америке живем. Но забывать о том, что языковые стандарты и их изменение отражают какие-то важные аспекты реальности, тоже недаленовидно. Язык, конечно же, является системой, моделирующей сознание, – это относится и к так называемым “вторичным языкам”, то есть коммуникационным структурам, надстраиваемым над естественным языком. Под “субъектами системы” (идеологической, стилевой и т.п.) обычно понимают сознание, способное породить подобную структуру и, следовательно, реконструированное при восприятии текста. В качестве вторичного языка может рассматриваться миф, ритуал, многие явления культуры. Тогда в интересующем нас поле можно думать не только о названиях профессий и должностей, но и о бизнес-этикете, корпоративных ритуалах, профессиональных ролях...

Мне представляется, что в значительной массе публикаций на тему “Женщина в бизнесе (управлении, политике и т.д.)” присутствует одна общая черта: “субъект системы”, как правило, *не она*. В этой работе я попытаюсь нарушить сложившуюся традицию, обратившись к текстам от первого лица, принадлежащим так называемым успешным женщинам, с которыми в последние годы мне довелось работать в рамках коучинга, бизнес-тренингов и женских групп.

О последних скажу особо. Женский проект Института*, существующий уже 7 лет, не был ориентирован на какую бы то ни было конкретную социальную или профессиональную выборку. Однако оказалось, что женские тренинги “Я у себя одна” все в большей степени посещались именно теми, кого обычно называют “женщина в...” – бизнесе, политике, управлении и т.д. Безусловно, это отражает какую-то не до конца осознанную потребность, тем более что количество таких женщин в группах растет.

О том, что стоит за готовностью “управленца в юбке” или “бизнесвумен”, при всей своей занятости и достаточно большом выборе возможностей провести выходной день иначе, все-таки прийти на группу, мы поговорим позже. Сейчас обратим внимание на другое: весь протокольный материал данной статьи – это высказывания (сообщения) от первого лица. Мы рассмотрим не только собственно речь, но и иные сообщения, передаваемые другим людям в форме соблюдения или нарушения внешних правил, знаков принятия и исполнения тех или иных ролей, организации пространства коммуникации, использования предъявляемого в общении внешнего облика и любых действий, которые могут рассматриваться как “текст”. И в этом смысле весь последующий материал носит вполне “авторский” характер.

* Института групповой и семейной психологии и психотерапии.

Я намеренно не касаюсь содержания тренингов и коучинга: в данной работе речь идет не о направленном профессиональном воздействии, а о привлечших мое внимание характеристиках речи и поведения главных действующих лиц. Разумеется, контекст нашего сотрудничества оказал свое влияние на наблюдаемые феномены – и тем не менее, мне важна возможность поделиться своими “полевыми наблюдениями”, а не точкой зрения на проблемы организаций или отдельных людей. Итак, от первого лица – открытым текстом.

ПРОСТРАНСТВО

- Вас не смущает, что мы будем заниматься на виду у всего офиса? (Кабинет Б.К., генерального директора компании, имеет две стеклянные стены; позже выяснилось, что это была ее инициатива: при прежнем руководстве все проходило *за закрытыми* дверьми.) Я думала, что сама буду с трудом к этому привыкать, а ничего, привыкла. Они должны знать, когда я прихожу, ухожу и чем занята. Уж прозрачность, так прозрачность. (Жестом приветствует проходящую за стеклом сотрудницу.) Здесь было слишком много тайн, интриг, подковерной борьбы. “Надо сделать корпоративную культуру прозрачной” – это же слова, кто им поверит? Через полгода, пожалуй, можно будет повесить занавесочки. Нет, будем реалистами, через год.
- Вот здесь у нас основная работа и делается. Подразделение выросло в четыре раза, работы очень много. Цветы растут только на нашей территории, если Вы заметили. Как-то само сложилось, мы все-таки с человеческими ресурсами работаем. Возделываем свой сад. Это тоже нужно. (Е.А., директор отдела персонала крупного научно-производственного объединения.)
- Мне достался кабинет, в котором посетитель сразу терялся – от двери до этого “трона” слишком далеко и пусто. Пришлось все переделать, ко мне должны приходиться, чтобы решать вопросы, а не на аудиенцию. (С.К., директор издательства).

ВРЕМЯ

- Я, конечно, хорошо знакома с этой песней про приоритеты. Да мне не жалко времени на то, чтобы лишний раз поговорить с Машей (секретарь) или за те же три минуты дать понять новому сотруднику, как со мной лучше общаться. Но вот бессмысленные совещания, на которых толкут воду в ступе, меня приводят в ярость. Не жалко и двух часов, если что-то происходит, продвигается. Иногда важно не торопиться и рассмотреть вопрос со всех сторон, но *вопрос*, а не кто с каким лицом сидит и слушает. Если этой чумы нельзя избежать, я не позволяю себе злобствовать, а нахожу какую-нибудь приятную отвлекалочку: например, составляю полный список своего гардероба. Вид, уверяю Вас, очень умный и лояльный. (Н.Д., глава торгового представительства.)
- Все планы я проверяю и сразу выбрасываю то, что явно за это конкретное время не потянуть. Потом устанавливаю очередность: где-то требуется максимальная концентрация, а где-то дело важное, но я смогу его сделать легко. Это “перезаряжает батарейки”. В конце дня подвожу итог: по идее, все должно увязаться, разными способами продвигать к цели. Если что-то не выстраивается, оттягивает энергию, время, тут же возникает вопрос: как в следующий раз я поступлю с этим иначе? (С.К.)
- Конечно, отвлекают. Я и не возражаю, переключаться бывает полезно. Вся штука в том, чтобы контролировать поток этих отвлекающих моментов и

заставить их работать на себя. Две минуты необязательного разговора график не ломают, если с долгосрочным планированием все в порядке. Зато благодаря этим двум минутам может дельная мысль в голову прийти. (Е.О., владелица тренинговой компании.)

- Конечно, мое время дорого, но это еще и время моей единственной жизни – тут уж задумаешься, на что его тратить. (Б.К.)

ОБУЧЕНИЕ ПЕРСОНАЛА

Н.Д. пришла на тренинг, в котором, строго говоря, не очень-то и нуждалась.

- Девчонки еще не знают, какое это удовольствие – учиться и разбираться. Объяснить это довольно сложно – это можно только показать. Вот я и здесь.
- Разумеется, меня пару раз в году отправляют поучиться за счет компании, но это не совсем то. Так можно научиться только тому, что в этой корпоративной культуре уже есть, а мне часто бывает для дела нужно то, чего в ней нет. Приходится искать самой (Н.Д.).
- Наши топ-менеджеры – люди умные и весьма своеобразные. Мне нужен такой тренер, которого они не загипнотизируют своим интеллектом, иначе все получится гладко и бессмысленно. (Б.К. обсуждает план проведения тренингов для разных уровней сотрудников компании.)
- Как Вы считаете, мне лучше в тренинге участвовать или при мне что-то пойдет не так? Честно говоря, мне хотелось бы участвовать – не для того, чтобы наблюдать, я их и так знаю, просто это такая возможность в кои-то веки самой поучиться, что-то новое узнать о себе и о деле. Если угодно, одно из главных удовольствий в жизни руководителя. (С.К.).

МЕЛОЧИ КОРПОРАТИВНОЙ ЖИЗНИ

- Менять так менять. Я тут подумала: у нас режим экономии, контроль над расходами. Нужна ли нам эта обязательная новогодняя party – бешеные деньги и все равно всегда куча недовольных? Вместо этого сделаем-ка мы детский праздник. Вчера до девяти надписывала подарки. Пусть расслабятся, поглядят, какие у кого дети, заодно и друг друга увидят с новой стороны. Клоуны и Дед Мороз у нас будут – супер! А сухого мартини ребята выпьют в другом месте и без меня. (Б.К.)
- Первая презентация – это был какой-то ужас! Рассылка – 200, пришло – 17. Каково моим было играть перед пустым залом! Я их собрала на 30 секунд, что несла – не помню, но выложились так, что за тот вечер три заказа получили. А утром сделали пресс-релиз: мол, было то-то, с такими-то, плюс кое-что из того, что сказали эти такие-то (с их, само собой, разрешения) – и на те же 200 адресов. Так и пошло. (Е.О.)
- Мы два месяца бились со стратегическим планированием, надоели все друг другу хуже горькой редьки. А я на 23 февраля всем нашим господам из Совета директоров подарила по кактусу. Все разные – кто на кого похож, но горшочки выбирала одинаковые – обидятся ведь, если у кого-то горшочек больше. И говорю им, касатикам, мол, поздравляю и надеюсь, что удастся вам поддерживать жизнь в этих выносливых созданиях. У кого засохнет – тот, стало быть, не стратег. Кактус ведь заморить – это сильно надо постараться. Ничего, пока живые. Год прошел, мы впервые в плюсе по всем направлениям (Е.А.)

- Да, действительно, блестящий кандидат. Резюме даже меня впечатлило. Но поглядывать на свое отражение и поправлять свою идеальную стрижку ему не следовало, пожалуй. Даже у такой подслеповатой тетки, как я, возникла мысль о дополнительном тестировании. (Н.Д.)

ЛИЧНЫЙ СТРЕССМЕНЕДЖМЕНТ

- Когда надо собраться, обдумать и остыть, я хожу пешком, быстро. Чем быстрее шагают ноги, тем ровнее думается. Бассейн – тоже хорошо, но почему-то в воде решения у меня не рождаются – это просто отдых. А когда ходишь, отлично думается. Два в одном. (Б.К.)
- Никогда не понимала всяких спецприемов. По-моему, так: создать среду, в которой даже слов не нужно, достаточно переглянуться и (показывает) дружно выдохнуть. Мы с моими из отдела так давно и хорошо понимаем всё, что происходит в нашей конторе: когда кладешь трубку с этим выражением лица или приходишь от нашего главного, этот взгляд и этот выдох – вот и весь стрессменеджмент. Ты не одна, жизнь продолжается. Перевести дух и работать дальше. (Н.Д.)

После короткого и совершенно корректного разговора по телефону Е.А. с непроницаемым лицом подчеркнуто аккуратно отключает переговорное устройство:

- Как же тяжело с идиотами. (Встает из-за стола и 40 секунд – по моим часам – поливает цветы у себя на окне из изящной металлической лейки.)
- Господи, вразуми. (Возвращается за стол к нашему прерванному разговору.)
- Извините, оздоровительный тайм-аут. Продолжаем? (Е.А.)
- Если натренироваться, можно научиться уменьшать картинку и приглушать звук. Конечно, проблемы лучше решать, но есть еще такая данность, как владелец компании. (Б.К.)
- Классно, что Вы рассказали, как другие люди это делают. Теперь я точно знаю, что и со мной все в полном порядке, когда я в лифте перед встречей с детьми и собаками делаю свое фирменное (зажмуривается, громко “гудит” сквозь зубы, энергично мотая головой с отчетливой интонационной точкой в конце). И всё. До2ма. (С.К.)
- Сталкиваясь с непроходимой тупостью, я повторяю как заклинание: “Я знаю, что ты знаешь, что я знаю, что ты – козел”. (Б.К.)
- Не устаю открывать новые возможности – как это у нас называется – психологической разгрузки? От одной мысли о том, что дома ждут кошки, в любой момент легче дышится. Муж может прийти позже, чем я, а зверики встретят. Мой рецепт: 20 минут гладим кошек каждый вечер – и никаких нервных срывов. (Е.О.)

НА РАБОЧЕМ МЕСТЕ – “МИМОЛЕТНОСТИ”*

* * *

Б.К. получила на дискете материал и не знает, как распечатать его на своем ноутбуке (являясь, заметим, руководителем компьютерной фирмы):

- Как это вставить? Позор! Но я знаю, кто нам поможет. (Одергивает рукава джемпера, надевает жакет, висевший до этого на спинке кресла, секунду

* Репарки отражают некоторые аспекты наблюдаемого поведения, в частности, оформление собственной внешности.

думает, негромко хмыкает и, нимало не смущаясь, зовет на помощь кого-то из персонала):

- Игорь, Вы можете нас спасти! Как это включить? (На лице молодого человека появляется непередаваемое выражение. Пытаясь сохранить серьезность, он решает возникшую проблему).

Когда за “спасителем” закрывается дверь, Б.К. говорит:

- Это маленькое происшествие станет теперь новостью дня: с каким удовольствием он будет рассказывать: “Представляете, вызывает она меня сегодня и говорит...”

* * *

С.К. (обращается к личной помощнице, которая принесла кофе с печеньем):

- Нина, Вы закаляете мою волю? Этих плюшек мне нельзя.
- Но Вы же с утра ничего не ели!
- То есть, Вы считаете, что пытку можно прекратить? (Надо заметить, что секретарь Нина молода и стройна, а наша героиня – не вполне. Ее деловой костюм, намеренно просторный, представляет собой компромисс между соблюдением протокола и свободой движения; увлекаясь разговором, она ходит по кабинету, то энергично жестикулируя, то опуская руки в карманы).

* * *

Е.О. в коридоре госучреждения, завидев клиента компании:

- Вадим Андреевич, какими судьбами? Нет, не рассказывайте, это наверняка военная тайна!
- Евгения Львовна, мое почтение. Все дороги ведут... (многозначительное движение головой по направлению к заветному кабинету).
- Это может и подождать. А Вас я действительно давно не видела. (Берет В.А. под руку и буквально несколько метров провожает по коридору, оживленно щебеча – текста не слышно, доносится последняя фраза клиента при прощании):
- Завтра загляну к Вам, есть соображения. (Раскланявшись, уходит.)

Е.О. весело взъерошивает кудряшки, кокетливо и по-детски хлопает в ладошки и тихо напевает:

- Мы клиента повстречали, конкурента обошли.

(Е.О. всегда одета в подчеркнута женственные, “дамистые” костюмы от известного местного дизайнера, цветовая гамма – розовая, белая, сиреневая – воспринимается на фоне “коридоров власти” как неожиданная и почти неуместная. Это, однако, не промах, а прием, как и явно недостаточных размеров пухленький портфельчик, в котором, впрочем, ничего и куда не пропадает.)

Со столь же очаровательно-непосредственной интонацией к идущему по коридору официальному лицу:

- Виктор Петрович, всех акул бизнеса разогнали? Правильно, так нам и надо. Хотела у Вас кое-что спросить, да ладно, не сегодня, не буду Вас дергать. Когда бы мне к Вам забежать посплетничать? Ой! (Портфельчик расстегивается, несколько файлов выпадают, Виктор Петрович и Е.О. присаживаются на корточки, “ликвидация последствий” занимает 30 секунд; Е.О. договаривается о встрече.)

* * *

Е.А., очень строго по внутреннему телефону:

– Лиля, Вы почему до сих пор здесь? Вы хотите погубить мою репутацию, чтобы весь офис думал, что это я – Баба Яга и заставляю молодую семейную женщину сидеть до ночи? (Слушая ответ, кивает, с уморительной гримасой неожиданно обнаруживает сломанный ноготь на большом пальце и, продолжая слушать и кивать, мгновенно срезает его конторскими ножницами; быстро проверяет, не цепляет ли он ее элегантный костюм бирюзового шелка с желтой и малиновой отделкой).

(Еще более грозно):

– Оправдываться будете дома! Я Ваше алиби не подтверждаю.

(С другой интонацией, тепло и всерьез):

– Я могу Вам как-то помочь или это не мое собачье дело? Поняла. Отстала. А домой Вам все-таки пора.

Завершив разговор:

– Хорошая девочка. Пару месяцев – и это будет то, что нам нужно. Ловит на лету, шутки понимает, а надорваться я ей не дам. Кто здесь начальник?!

* * *

Н.Д.: Да, это правда... И поставки, и монтаж, и наладка... Понимаю... Завтра – нет. Но послезавтра – можем... Конечно... И Вам тоже.

(Положив трубку):

– Если можно сказать правду, почему же не сказать? Хороший мужик, производственник, чего ж ему голову морочить? Мы друг друга отлично поняли. Между прочим, мне действительно можно верить. И верят. И к сарафанчикам моим привыкли как миленькие. (“Знаковый” сарафанчик обычно надет на черный кашемировый свитер и представляет собой довольно экстравагантную вещь “старушечьей” расцветки (в мелкий цветочек); отделан объемными *розочками*, самая объемная из которых располагается на спине).

– Офисные костюмчики пусть носят девочки из секретариата. Они – лицо компании, а я – двигатель.

Несмотря на различия в сферах занятости и базовом образовании, в “текстах” вышеупомянутых авторов прослеживаются некоторые черты структурного сходства.

1. Полистилизм: поведенческие и словесные цитаты из хорошо известных стилистических источников свободно komponуются, при этом сам “монтаж” может быть резким и неожиданным. На этом уровне можно видеть проявления игрового начала, легкого и неоднозначного управления производимым впечатлением.
2. Обращает на себя внимание осознанное и творческое видение и использование деталей – интерьера, поведения, речи и т.д. Детали используются как емкие символические (метафорические) сообщения, не требующие всякий раз развернутых дефиниций, последние успешно используются в тех коммуникативных ситуациях, где уровень коммуникативной компетентности адресата сообщения неизвестен или невысок.
3. При общей ориентации на результат постоянно поддерживается хорошо разработанная система коротких, емких обращений к фону, процессу, приводящим отношениям. При этом, владея сложной многоуровневой коммуникативной системой, ее субъекты в качестве отдельной ценности

выделяют эффект “вторичного удовольствия”: удачная шутка, невербальная цитата вроде книксена или имитации боксерского удара, которые явно служат дополнительными сообщениями, “встроены” без потери времени в основной содержательный “текст” делового взаимодействия.

4. И по содержанию, и по многим косвенным признакам можно заметить, что целостному видению сообщения придается большее значение, нежели его изолированному от контекста вербальному содержанию.
5. Можно наблюдать легкое переключение не только ролей, но и позиций в контакте, при этом последние строятся как нелинейные, и именно этот способ взаимодействия квалифицируется как наиболее эффективный. В достаточно простом коммуникативном фрагменте (диалог с личной помощницей) можно выделить как минимум 3–4 уровня ролевой компетентности. Построенное таким “нелинейным” образом сообщение составляет стилевую, содержательную и психологическую “голограмму”.
6. Особой ценностью для “субъектов системы” является такой уровень коммуникации, при котором партнер в состоянии строить сопоставимые по сложности сообщения, не нуждается в упрощающем “переводе”.
7. Нарушение норм используется как сознательный прием, подтверждающий статус или создающий иные целенаправленные эффекты.

ГОЛОСА ИЗ ШКАФА

При всем разнообразии и достаточной спонтанности “авторских текстов” все они записаны либо на рабочем месте, либо, как говорится, неподалеку от него, например, на корпоративном тренинге. Имея ненормированный рабочий день и типичный для успешных людей высокий уровень вовлеченности в сложные организационные процессы, цитированные выше персонажи лишь затрагивали, иногда очень косвенно, некоторые важные для себя темы. На женской группе, где они высказываются не просто от первого лица, а от *частного* первого лица, можно получить более объемное представление о тех же самых “субъектах системы”.

Приведу фрагменты двух работ, сделанных участницами коротких женских групп. По жанру эти работы являются психодраматическими виньетками*, а следовательно, участница группы может быть одновременно рассказчицей, героиней и “читательницей” (наблюдателем) собственного повествования. Замечу, что темы обеих работ были выбраны группами социометрически, то есть для большинства присутствующих женщин они оказались достаточно значимыми.

Как уже можно было заметить, метафорический язык является для “данного контингента” родной стихией. Можно было заметить также, что оформление собственной внешности зачастую выступает как довольно емкое сообщение – больше, чем следование норме или просто ее нарушение. В оформлении своей внешности, как и в речи, присутствуют вторые и третьи планы, скрытые цитаты и многие другие дополнительные уровни сложно организованного сообщения. Если бы объемная розочка на спине любимого “переговорного” сарафана С.К. заговорила, это был бы достаточно пространственный монолог. В нем нашлись бы слова и для вызова общепринятым представлениям о бизнес-леди, и для демонстрации весьма изысканного вкуса и предпочитаемого бренда, и для сообщения о сочетании несочетаемого, и для озорного выпада в адрес смотрящего в спину, и о бесстрашии повернуться *такой* спиной, и для утверждения женского начала вне возрастных границ.

* Виньеткой в психодраме обычно называют короткую работу.

В приведенных ниже фрагментах одежда, иногда пренебрежительно именуемая “тряпками”, получила “право голоса” – безопасная, поддерживающая атмосфера женской группы такое право ей гарантировала.

В первой работе речь идет о знакомой многим ситуации, когда профессиональная роль требует отчетливого внешнего оформления – его носителем часто становится *корректный костюм*, к которому “прилагаются” и рисунок поведения, и характерный словарь, и манера разговора, и еще многое другое.

Героиня – опытный и успешный бизнес-консультант, использовала образы одежды, чтобы сформулировать свой вопрос к самой себе и группе так:

“Я провожу почти все рабочее время в этих дорогих, элегантных и корректных костюмах. В последнее время мне стало казаться, что тем самым я ограничиваю свой ресурс, отсекаю важные для меня роли. Я знаю, что еще прячется в моем шкафу. Мне хочется понять и прочувствовать какие-то новые возможности, хоть немного приоткрыть дверцу, выпустить в социальные ситуации другие свои роли. Похоже, что маскировка начинает мне слишком дорого обходиться. Я прекрасно знаю, что требует от меня Корректный Костюм. И умею этого добиваться. Но может быть, я уже могу себе позволить бо́льшую целостность? С другой стороны, есть и опасения: могут не понять. Хочу попробовать прикинуть, какие осложнения могут вызвать другие образы. Во что мне обойдется эта приоткрытая дверца?”

Вот что поведал Корректный Костюм, когда (средствами ролевой игры) получил воплощение и голос:

– Мое главное сообщение миру: она знает правила игры и соблюдает их, она – своя, она предсказуема, все в порядке. Сообщение хозяйке: я защищаю тебя, создаю прикрытие безупречностью, заодно благодаря мне от тебя не ждут ничего нестандартного, ничего превышающего ожидания, ничего нового.

Понятно, что речь здесь идет не столько о манере одеваться как таковой, сколько о следовании правилам или демонстрации более свободного обращения с ними. Показательно, что два других костюма-символа оказались явной ролевой компенсацией за постоянно выверенную и “отредактированную” тактику Корректного Костюма. В шкафу прятались Экстравагантный Подростковый Прикид и Почти Средневековый Наряд. Они, что называется, тоже хотели жить и напоминали хозяйке о других ее состояниях и возможностях, наглухо прикрытых в обычной профессиональной ситуации “старшим по званию” Корректным Костюмом.

Подростковый Прикид говорил:

– Ты – яркая, неожиданная, экстремальная! Сколько можно это скрывать?

Стилизованное Одевание напоминало о культурных, театральных в частности, ассоциациях, о раскавыченных цитатах и других знаках “культурного слоя”. Было понятно, что прямо предъявлять в рабочей ситуации эти скрытые роли, возможно, и не стоит, но в безопасной ситуации тренинга можно было и рискнуть.

Итак, они вышли из подполья. И мы внимательно зондировали возможные реакции “внешнего мира”. (При этом мы понимаем, что речь идет не о практических рекомендациях по изменению имиджа: если бы вопрос стоял таким образом, героиня обратилась бы в какую-нибудь имидж-студию “Персона”). Речь, однако, шла о внутреннем плане (мире), где многолетнее доминирование Корректного Костюма начало вызывать опасения и недовольство. С., таким образом, размышляла о перспективе своего профессионального и личного развития. Именно поэтому нас интересовал не “опрос общественного мнения”, а видение самой С., что легко может достигаться путем обмена ролями. Голоса “внешнего мира” разделились, наряду с предсказуемыми обесценивающими суждениями (“Что она себе позволяет?”, “Уж не сумасшедшая ли

она?») обнаружили и другие реакции: “Возможно, она более влиятельна, чем мы предполагали, раз позволяет себе такое”, “Может, она и в работе способна на нечто неожиданное?”.

Через емкую и понятную символику одежды ставится ряд любопытных вопросов, с которыми часто случается иметь дело и в других формулировках: не начинает ли соблюдение жесткой ролевой модели бизнес-леди восприниматься как “игра по чужим правилам”, необходимая и выгодная лишь до определенного момента? Не стоит ли рассмотреть возможность менять, а то и задавать сами эти правила, утилизировав в профессиональной деятельности свои латентные роли? Не стоит ли прислушаться к опасениям, связанным с *дефицитом целостности*, подавлением индивидуального стиля и отказом от целых пластов своего социального и культурного опыта?

Вторая работа послужила прямым ответом на вопрос о соотношении мужских и женских ролей в профессиональной жизни и жизни вообще. Речь шла о профессии врача (ургентная неврология), к тому же занимающего в клинике руководящий пост. И ни у кого не повернулся бы язык назвать нашу героиню “врачихой”.

Итак, мы рассмотрели одни сутки из жизни Ирины Борисовны – дежурство по больнице.

В этих сутках было утро, когда Мама Ира прощается с сонным ребенком и собирается на работу:

- Я – мягкая, большая, пушистая, солнечная. Это самый лучший момент в сутках. У меня здесь очень много энергии, и она будет меня поддерживать и питать.

В этой роли ей не суждено остаться надолго: во время умывания – “ритуального”, как она говорит, – Ирина подтягивается, выпрямляется, словно приобретает жесткую форму, притом не снаружи, а изнутри. Из ванной комнаты выходит другой человек:

- Кто Вы сейчас?
- Я – Воин. Я готов встретить все испытания этого дня.

Вот, собственно, кто приезжает на работу, распахивает дверь и, нарушая кое-какие должностные инструкции, прямо в верхней одежде чеканным шагом входит на подвластную ему территорию: “Что тут у нас сегодня?” – и, получая четкие ответы о живых и умерших, поступивших и убывших, раздает короткие, отрывистые распоряжения. Все это происходит на ходу: не заходя в свой кабинет, Ирина Борисовна неуклонно движется в направлении раздевалки, где ей предстоит еще одна метаморфоза. На этот раз она превращается в “Синенького Доктора”, то есть дежурного, обладающего особыми полномочиями и правами и словно бы не принадлежащего к четкой иерархии больницы. В этой роли она может и должна действовать решительно и лихо, подобно тому, как несется на красный свет “Скорая” с включенной мигалкой.

- Кто Вы сейчас?
- Я – “Синенький *Дохтур*” и могу себе позволить то, что больше никто здесь не посмеет. Я шучу, ёрничаю, готова к любым передрягам, могу находиться одновременно в трех местах. Надо будет – откажу любому начальству, будь то хоть министр, надо будет – приму любое решение, ни с кем ни советуясь.

Ирина выбирает исполнительниц всех трех своих ролей, и они воспроизводят ее интонации, движения и слова, чтобы она могла посмотреть со стороны на свои роли. Одно из ее важных наблюдений таково:

- Что-то мне эта синяя тетя не нравится: выпендривается больно много.

К Синенькому Дохтуру:

- Что ты так выпендриваешься? Зачем так много зубоскалить?

Обмен ролями, Ирина отвечает сама себе, – поскольку это ее роль и ее жизнь:

- Если бы не я, ты не могла бы выдерживать то, что тебе приходится выдерживать на дежурстве. Помнишь, как тебя придавил во дворе мертвый мужик в 120 кил весом? Тебя бы он расплющил и его бы (в сторону Воина) расплющил. А меня – так нет. Я самая живучая твоя часть, и без моих шуточек тебе не выжить.

Поскольку Воин и Синенький Дохтур живут и работают на одной территории, мы обращаемся за дополнительным комментарием к Воину. Обмен ролями. Ирина в роли Воина отвечает “просто Ирине”:

- Ты сама прекрасно знаешь, что было бы с тобой на этой работе, если бы не она. Это – выпивка, секс для разрядки и по две пачки курева в смену. Она позволяет тебе выдерживать напряжение, не разрушая ни себя, ни других. А ты ее еще и критикуешь, вместо того чтобы поблагодарить. В конце концов, шуты сопровождают королей и в военных кампаниях. Там они даже нужнее, чем при дворе.

Мы обходим место действия в поисках новых идей, чувств, наблюдений. Ирина:

- Я удивлена тем, что самая богатая, мощная энергетика – у женских фигур: у Иры-Мамы и Синенького Дохтура. Воин очень важен, но без них ему не жить. Я хочу поблагодарить эту, Синенькую, за то, как весело, отчаянно и упорно она помогает мне выдерживать постоянное соприкосновение со смертью. Еще я сейчас поняла, что именно она взяла на себя воспоминания о прошлых моих увлечениях и занятиях. Это она – несостоявшийся лингвист и именно она точит лясы с афазиками, и мое спортивное прошлое тоже держит она, и театральные увлечения молодых лет. Вообще-то, чтобы исполнить свой трюк, Рыжему Клоуну нужна многосторонняя, комплексная подготовка. Как раз у нее она и есть.

Дежурство заканчивается. Облачение Синенького Дохтура снимается и отправляется в стирку, как всякий раз. Перед нами снова Воин, и это *к нему* обращается кто-то из подчиненных:

- Идите домой, Ирина Борисовна, все Вы уже сделали, совершенно Вам здесь не нужно оставаться, поезжайте.

Но Воин еще не принял всех решений: остались какие-то вопросы и в сосредоточенном четком режиме эти вопросы решаются: “Всё”. В машину садится еще Воин; у дома движение, которым захлопывается дверца, отсекает мысли и чувства, связанные с работой: он вернулся со своей войны:

- Я вхожу в квартиру и делаю две совершенно обязательные вещи – снимая пальто, встряхиваю его, прежде чем повесить, и сбрасываю обувь. Вот в тот момент, когда я обуваю тапочки, я вернулась. Меня встречает детеныш.

Обмен ролями:

- Мамочка, а что ты мне принесла?

Обмен ролями:

- Главное, сама пришла. Ну, конечно, принесла кое-что тоже. Сейчас я посплю часок, ты порисуешь, и мы будем с тобой обсуждать, чем сегодня займемся.

Оставим задремавшую Маму Иру в точке заверченного суточного цикла ее жизни и обратим внимание на общие для двух этих работ темы. Возможно, нам удастся несколько иначе взглянуть на бело-розовое “дизайнерское чудо” Е.О., и на ослепительную бирюзу брючного костюма Е.А.

Как уже сказала И.Б., Рыжему Клоуну действительно нужна многосторонняя, комплексная подготовка. При всех индивидуальных различиях нельзя не заметить: женские составляющие профессиональной роли оформлены (или стремятся быть

оформленными) как экстравагантные, экзотические и, как это ни удивительно, несколько комические. Функцию комического берет на себя сам костюм или соответствующие ему поведение, речь. Сочетание контекста и ролевого поведения по меньшей мере двусмысленно, но при этом абсолютно функционально. Эти роли провоцируют недоумение, даже возможные подозрения в неадекватности – и одновременно за счет эффективности реальных действий словно издеваются над этими подозрениями, “показывают кукиш” выразительным взглядам в спину – хотя бы той самой розочкой. Это и не удивительно – ведь даже в значительно более “проработанных” с точки зрения психологии гендерных различий культурах женщина-руководитель становится “экраном” враждебных проекций.

В российской практике это значительно менее осознанный процесс. Появление в ролевом репертуаре социально успешных женщин “характерных”, комических, “трикстерских”^{*} ролей может выполнять важнейшую функцию социально приемлемого отреагирования агрессии (как собственной, так и спроецированной извне). Трикстеру любого пола позволено безнаказанно нарушать конвенциональные нормы – в том числе и свои собственные, если эта роль хорошо вписана в контекст и действительно помогает справляться с задачами и испытаниями реальности.

Комический персонаж всегда переходит границы, в том числе границы внутри психической цензуры.

“Вот почему комедия стала важной ареной для выражения женских фантазий о физической агрессии... Комедия – законная, культурная форма, в которой немислимое и невыполнимое может не только думаться, но и делаться без риска карательных санкций со стороны общества в целом, и даже без особого возмущения индивидуального зрителя. Именно она “дала разрешение” на приемлемое для культуры удовлетворение растущей потребности в прямом выражении женского гнева, в особенности гнева, порожденного опытом подчиненного положения...”^{*}

Костюм, внешнее оформление роли важны как сообщение. Упомянутые выше высказывания социально успешных женщин отчетливо маркируют направленность этого ряда сообщений.

“Маскарадная составляющая карнавала с ее экстравагантными костюмами создает пространство, в котором знаки социальной иерархии обыденной жизни могут быть вывернуты наизнанку (...) “Неправильные” женщины выворачивают наизнанку гендерные отношения власти, нарушая кодекс общепринятого телесного “декорума”^{**}.

Не эта ли мысль высказана прямо, без обиняков С.К.:

– Офисные костюмчики – для девочек из секретариата...

А что же Воин? И что на самом деле имеет в виду Корректный Костюм, когда говорит “Я защищаю тебя”? В обеих работах эти роли – носители маскулинных черт необходимы, но, как оказывается, недостаточны. Социально приемлемое и “скроенное по мужской мерке” поведение и мышление создают относительную безопасность, но ограничивают возможности творчества и доступ к ресурсным состояниям. Суровый Воин

^{*} Архетип Трикстера чрезвычайно стар и, по Юнгу, способствует стиранию чувства собственной важности у окружающих. Еще более важная миссия Трикстера – “внесение беспорядка в порядок и, таким образом, создание целого, включение в рамки *дозволенного опыта недозванного*”. (См. также: Радин П. Трикстер. СПб.: Евразия, 1999).

^{*} Arthurs J. Revolving Women. The Body in Comic Performance. In: Women’s Bodies (Discipline and Transgression). Cassel, London & N.Y., 1997, pp. 137–164.

^{**} В понятие “телесного декорума” входит одежда и вся сфера невербального поведения. Цитата из: Arthurs J. Revolving Women. The Body in Comic Performance. In: Women’s Bodies (Discipline and Transgression). Cassel, London & N.Y., 1997, pp. 137–164.

прямым текстом говорит, что клоунесса Синенький Дохтур жизненно необходима – фактически, выступает ее поручителем. Ирина сама обращает внимание на то, что энергия, “источники питания” принадлежат женским ролям. На линии же “фронта”, там, где оперируют Корректный Костюм и Воин, во внутреннем мире царят упорядоченность, структура, предсказуемость – важные, но при отсутствии контакта с иными началами легко выхолащивающиеся и лишённые потенциала развития.

Если рассматривать все авторские “тексты” с точки зрения стоящей за ними психологической реальности, то первое, что бросается в глаза, – это своеобразие решения проблемы гендерных различий. Традиционные представления о том, что “мужчины ориентированы на достижения, а женщины – на отношения”, учитываются и... не более того.

Распространенное убеждение, что социально успешной женщине непременно следует поплатиться за нарушенные правила одиночеством, отсутствием доверительных отношений с кем бы то ни было и эмоциональным выхолащиванием, – интересно, чьи интересы оно представляет? Все описанные в этой работе женщины наряду с объективно высокими социальными достижениями характеризуются высоким уровнем развитой “инфраструктуры” межличностных отношений.

Все они умело пародируют традиционный образ “бизнес-леди” или “управленца в юбке”, но их ролевой репертуар отнюдь не сводится к этому. Учитывая и зачастую опережая и обыгрывая ожидания социальной среды, все они высоко ценят ресурсы женского общения, мышления, мировосприятия.

Для многих из них актуален вопрос реального соотношения мужских и женских ролей в профессиональной деятельности, при этом речь идет не о завоевании права на высокую должностную позицию, не о самоутверждении в так называемом мужском мире, а о том, что бывает после достижения всего этого. Проблема “ролей в шкафу”, безусловно, существует, но осознается, прорабатывается и решается.

Они категорически не согласны принять “разлитый” в коммуникационном пространстве миф о том, что деловая женщина сталкивается лишь с трудностями и опасностями, без конца жертвует своим женским началом и в итоге утрачивает целостность, деформируется. Когда они говорят о самореализации в работе, речь идет о реализации *целостного человека-женщины*, а не о развитии одних ролей (частей) за счет других. Для них характерен активный поиск типичных женских ресурсов – отсюда и высокая ценность коллегальных отношений, и особый акцент на взаимопонимании, и мелькающие в речи образы выращивания, возделывания, и осознанное обращение к психологическим тренингам или практике коучинга, и активно присваиваемое право проявлять разные эмоции (а не только гнев и энтузиазм), и внимание к “ресурсным мелочам”.

Похоже, что эти наши соотечественницы миновали (или прожили в свернутом виде и более раннем возрасте) описанную в литературе ловушку, в которую на эмансипированном Западе угодили женщины первого поколения, активно занимавшегося своей карьерой...

“Эти женщины перестали принадлежать к женскому полу и не получили никакого другого. Они хотели быть такими же, как мужчины, но их не воспринимали как мужчин. В этом своем стремлении они потеряли женскую индивидуальность, поскольку женщины не воспринимали их больше как женщин...”

...Эти первые женщины-начальники не стали образцом для подражания, хотя им этого так хотелось. (...) Они обозначают свою карьеру тремя буквами – ОРЗ. Они расшифровываются так: О – Обозленные, Р – Разочарованные, З – Забытые.

Обозленные потому, что так много работали, а их не оценили. Разочарованы они потому, что не стали таким образцом для подражания, каким мечтали стать. И они забыты. Результаты их труда забылись, как только они ушли с работы. Возможно, через несколько недель...”*

Наши же героини научились, вполне осознавая всю нетрадиционность своего пути и хорошо понимая, где живут, сохранять свою целостность и настойчиво формировать ближайшее окружение и ролевые ожидания партнеров по коммуникации. Этим женщин нельзя не учитывать – они же стремятся к максимально функциональной (в интересах дела) и – не “но”! – полной реализации всего своего потенциала. А *он* у них, безусловно, женский, если под “женским” понимать не “вторичное” или “существующее для мужчин”, а... женское.

Приведенная выше цитата про горькую судьбину ОРЗ принадлежит Барбру Дальбум-Халл – шведке по национальности, международному тренеру-консультанту по роду занятий и обаятельной пожилой женщине, много лет исследовавшей гендерную проблематику в западных организациях. Вот что она пишет дальше:

“Человек не в состоянии пробыть, если у него нет внутренней радости. Нужно радоваться тому, что ты есть, гордиться собой и тем, что ты женщина, чувствовать, что ты, со своими женскими качествами и способностями, сможешь сделать карьеру. Если же все время чувствуешь неосознанное желание приспособиться к чему-то, что не связано с твоей личностью, мужская часть в ней имеет тенденцию разъесть глубже расположенную часть собственного “Я”, где и располагается женское начало”**.

Такие женщины-руководители умеют “вытаскивать” потенциал и из других людей, разворачивать их к самим себе. В частности, владея и другими механизмами управления людьми, они умеют мотивировать свою команду тем, что в общении с ними другой человек *тоже* может быть самим собой. Героини этой статьи, конечно, с полуслова поняли бы Барбру, да и сами бы могли немало рассказать об альтернативной стратегии личной успешности. Пожалуй, их решения никак нельзя назвать общепринятыми, но и сами они склонны трансформировать нормы, когда дело того стоит, следовать им, когда это необходимо или удобно, – и нарушать, когда можно себе позволить такую роскошь. И первое, и второе, и третье делается ими весьма успешно; в каком-то смысле, они все оказались способны “переиграть” не только корпоративную культуру, но и более широкий культурный контекст.

Одним из инструментов *владения* самыми разными контекстами, как показывают наблюдения, для них является языковая компетентность в области вторичных языков, о которых шла речь в начале этой статьи. В межполушарных связях ли здесь дело или в иных особенностях женского лингвистического стиля – вопрос дискуссионный. Культурологи-постструктуралисты, разумеется, выдвинули бы – и выдвигают – иные гипотезы. Что увидит в этих примерах читатель, зависит от его или ее интерпретативного аппарата и, разумеется, жизненных установок. А потому эта статья никак не претендует на отображение истины в последней инстанции – скорее уж на отображение фрагментов жизни в знаковом поле. По мнению автора, оно достойно внимания исследователя.

Соответствующие исследования, видимо, могут быть проведены лишь тогда, когда их закажут сами мои героини – эти или другие.

* Дальбум-Халл Б. Женщины и руководство. Международный институт “Женщина и управление” при поддержке шведского агентства по международному развитию.(SIDA). М.: Сова, 1996.

** Там же.