

И снова пятница - и наш вредный управленческий совет №2. На этот раз – про сверхожидания.

Каким бы серьёзным бизнесом ни занимались руководители, с какими бы обстоятельствами они ни сталкивались – большинство из них верят в чудо: по-детски наивно, по-управленчески настойчиво. Наверное, это правильно, ведь недаром говорят, что каждому - по вере. Нужны сверхрезультаты – будут и сверхожидания.

Руководители редко видят в этом проблему. Проблема возникает у нас, консультантов, когда мы понимаем, что чуда ждут именно от нас. Радости это не вызывает, а вот опасения за результаты проекта появляются.

Иногда, с приходом консультантов, руководители расслабляются, – чуду быть! Такое возникает ощущение, что заходит консультант-волшебник, а у него в консалтинговом сундучке волшебная палочка. Взмах – и случается управленческий инсайт, да такой, что всё вокруг меняется: появляются новые цели, смыслы и открытия. Ещё взмах – и теплеет организационный климат, загораются глаза у сотрудников, возрождается внутренняя мотивация и сверхлояльность. Новый взмах – появляются и выстраиваются бизнес-процессы, регламенты, правила, KPI - кому чего не хватает!... И контрольный взмах – растут продажи, увеличивается рентабельность, а клиенты борются между собой за право считаться постоянными!

Очень тонкий момент: мастерство консультанта заключается в том, чтобы, с одной стороны, сохранить ожидания руководителей, а с другой - заземлить их и, не коснувшись веры в чудо (!), без жалости разрушить веру в волшебные таблетки, экспресс-технологии и мгновенные изменения. С чудом, как и с импровизацией, лучшая – та, которая хорошо подготовлена. Вот и внутри каждого чуда сидит маленький ТУЦ – Труд-Упорство-Целеустремлённость.

Мы часто в работе приводим спортивные метафоры. Большие достижения и победы в спорте невозможны без длительных тренировок, многократных попыток, приложения сверхусилий. И только потом, как итог - награды, медали, кубки, рекорды. Чем больше спортсмен тренируется, тем больше ему везёт! Так же и в бизнесе. Консультант может поработать над техникой, составить план тренировок, скорректировать систему питания, воодушевить на победу, но он не выступит за Вас на соревнованиях. Это Ваш забег и Ваша дистанция! И там, впереди – Ваша медаль и Ваша победа.

Единственно работающий вариант, который приводит к результату – партнёрство консультанта и руководителя, основанное на доверии. Консультантов не надо бояться, их не надо любить, в них не надо верить, как в волшебников. С ними важно СО-ТРУДничать, т.е. совместно трудиться.

Но партнёрство и доверие – они ведь тоже не вдруг, не чудесным образом появляются. Мы точно не забудем случай, когда, обсудив с Заказчиком запрос, наметив перечень работ и заключив контракт (а заняли эти процедуры месяца два), Заказчик на первой рабочей встрече сказал: «А теперь, когда мы с вами работаем, я могу сказать вам правду». Что говорить – посмеялись, поменяли пару приложений в договоре, скорректировали программу работы и начали подготовку к большому соревнованию за место на рынке. Изменения неизбежны, и если консультант прошёл проверку «свой-чужой», а Заказчик перестал скрывать «анамнез» – дело будет. Дело, не чудо.

Дорогие руководители, вспомните, что говорил кот Матроскин: «Совместный труд для моей пользы... он объединяет!». А тем руководителям, которые пока не дошли до мудрости Матроскина – наш вредный управленческий совет №2.



Вредный управленческий совет №2

Если, сидя на работе,
Ты наткнулся на проблему,
Срочно все бросай занята
И зови секретаря.

Пусть находит консультантов,
Чтоб решали все вопросы,
Только мы им не поможем -
Мы им платим не за то.

*Надежда Кузьмина
Антон Лабендзкий*

Лучшее время для изменений – сейчас!

№2, 20.01.17

P.S. Сегодня, 20 января, в Сан-Себастьяне отмечают Тамборраду – день ударников и ударных инструментов. Мы желаем всем руководителям освоить чудесный марш-ТУЦ-ТУЦ-ТУЦ-ТУЦ... И вперед - навстречу чуду!