

## Управленческое счастье

Отношения Первого лица и его секретаря, а также секретаря и управленческой команды всегда очень показательны с точки зрения сложившейся организационной культуры. Мы всегда радуемся возможности побыть некоторое время в приёмной и понаблюдать за тем, как всё устроено. Атмосфера в ней, как правило, очень точно отражает общее настроение в организации.

О том, насколько сильным может быть влияние на компанию секретаря или персонального помощника руководителя - наши истории.

Как-то мы сотрудничали с одной компанией, которая находилась на пороге существенного расширения. Целью нашего подключения был расчёт ресурсоёмкости процессов и подготовка управленческой команды к предстоящим изменениям. Работая с руководителями, мы очень радовались их пунктуальности и подготовленности: все встречи проходили с удивительной точностью, по приходящим сотрудникам можно было сверять часы, а документы, о которых мы просили заранее, были подготовлены чётко по образцу. Мы пытались разгадать секрет и источник организационной дисциплины, и вскоре нам это удалось. Первый этап нашей работы завершался сессией с персональным помощником руководителя. Только войдя в приёмную, стало понятно, кто задаёт такт деятельности всей компании.

Мы пришли на встречу немного заранее, и те пять минут, что мы ждали начала разговора, были наглядным мастер-классом по умелому жонглированию операционными задачами. Ни один из входящих звонков, постоянно поступающих параллельно на три телефона, не был пропущен. Каждый звонивший руководитель получал короткий, но исчерпывающий ответ, а необходимые документы как по волшебству появлялись в руке секретаря. Своей активностью и эффективностью она напоминала работа-сортировщика, стоящего на огромной конвейерной ленте: приоритетная информация получала «зелёный свет», посторонняя – безжалостно отсеивалась, а «сырая» уходила на второй круг в сопровождении чётких инструкций по доработке. В этот момент мы поняли, кто стоял за чёткой организацией встреч и подготовкой необходимых документов «точно в срок».

Полностью собрав информацию, мы пришли на встречу к Первому лицу. Первое, на что мы обратили внимание в его кабинете, - это ощущение сосредоточенной тишины. Спокойствие обстановки в его кабинете немного оглушало и было похоже на глаз урагана. В ответ на наше удивление, руководитель с удовольствием рассказал, что так было не всегда. «Раньше я очень много времени тратил на мелочи: к каждому надо было подойти, всё объяснить, а потом ещё и проконтролировать. Я был похож на белку в колесе, а потом появилась она. Супруга, устав от моей вечной бессмысленной замотанности, нашла мне помощника. И это второй день моего рождения как руководителя». С приходом нового секретаря вся организация очень оперативно освоила планирование и тайм-менеджмент. И даже те руководители, которые поначалу сопротивлялись, с улыбкой сдались под напором мягкой, но стальной руки помощника руководителя.

К сожалению, не всем руководителям так везёт. Бывает так, что влияние, которое оказывает секретарь на организацию, огромное, но позитивным его никак не назовёшь. Однажды мы подключались к проекту в организации, помощник

руководителя в которой был вторым по влиянию человеком. Это был настоящий серый кардинал, к которому на поклон и с дарами ходила вся управленческая команда. Секретарь очень быстро осознала своё влияние и умело этим пользовалась, распределяя время Первого лица между угодными ей руководителями. Дружба с секретарём была особой привилегией и открывала карьерные перспективы для счастливиц. Больше всего руководители боялись не гнева Генерального директора, а попадания в «чёрный список» его помощника, которое приравнивалось к билету на рынок труда.

Первое лицо было больше сфокусировано на внешней деятельности и на наших встречах жаловалось на пассивность управленческой команды. Пообщавшись ранее с руководителями, мы точно знали, что причина отсутствия диалога заключалась не в их пассивности, а в трудностях с доступом к Генеральному директору, чей «покой» так «преданно» охранял секретарь. Озвученная нами мысль о возможной смене сложившегося порядка или даже его создателя сначала привела руководителя в панический ужас. Но взвесив все за и против он решился на эксперимент: в благодарность за проделанную работу секретарь получила трёхнедельный отпуск. Этого времени оказалось достаточно для того, чтобы временный помощник показала все возможности иного подхода к построению работы и открыла Первому лицу глаза на ту власть, которую имела её предшественница.

Помощник, находясь ближе всего к Директору, является его живой визитной карточкой. Его компетенции и статус не только отражают стиль управления и организационную культуру, но и много говорят о личности самого руководителя.

P.S. Сегодня 15 сентября – день секретаря в России! Мы поздравляем тех руководителей, для которых помощник является настоящей опорой. Вам повезло! Берегите своё управленческое счастье!

**C**  
system  
consulting

**Вредный управленческий совет №36**

Если ты решил, что слишком  
Оголён твой тыл рабочий,  
Если чувствуешь, что близко  
Подбираться начал враг –

Значит, срочно нужен воин,  
Преданный тебе наёмник,  
Хладнокровный терминатор  
Или просто – секретарь!

*Надежда Кузьмина  
Антон Лабендзкий*

Лучшее время для изменений – сейчас!

№36 15.09.17

