

— Рон Дейкар —

НЕ ТАЩИТЕ ВСЁ НА СЕБЕ

Как построить команду,
которая усиливает руководителя



СИЛЬНЫЙ
РУКОВОДИТЕЛЬ –
НЕ ТОТ, КТО ДЕЛАЕТ
ВСЁ САМ,
А ТОТ, КТО СОЗДАЁТ
СИЛЬНУЮ
КОМАНДУ



Рон Дейкар

Не тащите всё на себе. Как построить команду, которая усиливает руководителя

<https://litres.ru/74253654>

SelfPub; 2026

Аннотация

Вы правда управляете людьми или просто тушите пожары? Если команда молчит, сроки ползут, а решения возвращаются к Вам снова и снова, дело не в мотивационных речах. Вы увидите, где власть помогает работе, а где незаметно портит людей, разговоры и результат. Вы перестанете тащить всё на себе, начнёте раньше слышать плохие новости, сможете собрать команду, которая спорит по делу, а не бережёт удобство начальника. Вы узнаете, как закрывать лишние проекты, отдавать решения без потери контроля, говорить с сильными трудными людьми и не платить доверием за красивые цифры. Эта книга для тех, кто устал быть главным пожарным и хочет, чтобы организация выросла, думала и работала без постоянного толчка сверху.

Содержание

Введение	4
Как менялась мысль о руководстве	11
Когда руководство становится результатом	30
Карта работы руководителя	51
Конец ознакомительного фрагмента.	61

Рон Дейкар

Не тащите всё на себе. Как построить команду, которая усиливает руководителя

Введение

В мире организаций редко бывает тихо. Иногда кажется, что люди придумали управление только для того, чтобы потом удивляться, почему оно снова не справилось с реальностью. Меняются рынки, технологии, привычки покупателей, язык сотрудников, скорость новостей. Раньше руководитель мог позволить себе долго объяснять решение после того, как всё уже решено. Сейчас это часто не работает. Люди хотят понимать не только приказ, но и смысл. Они хотят видеть, куда их зовут, зачем это нужно и почему именно этому человеку стоит доверять.

Эта книга о руководстве, но не о поклонении сильной фигуре во главе стола. Мне всё меньше верится в одинокого начальника, который знает ответы на все вопросы, одинаково

хорошо чувствует цифры, людей, долгий горизонт, текущую дисциплину, тревогу клиента, усталость команды и настроение совета директоров. Такого человека удобно рисовать в деловых книгах. В жизни он обычно либо устал, либо притворяется, либо слишком дорого обходится всем вокруг.

В хорошем руководстве есть что-то более приземлённое. Оно ближе к работе садовника, чем к военному параду. Садовник не заставляет дерево расти командой. Он выбирает место, готовит почву, следит за водой, убирает лишнее, защищает от холода и ждёт. В организации всё сложнее, потому что люди не деревья. Они спорят, обижаются, предлагают лучшее решение, молчат из страха, уходят к конкурентам, остаются из верности, ошибаются, учатся. Но мысль та же: руководитель создаёт условия, в которых люди и дело могут расти.

Я не буду делать вид, будто власть исчезла. Власть есть. Должность есть. Право последнего решения тоже есть. Но вопрос не в том, есть ли у руководителя рычаги. Вопрос в том, что он делает с ними каждый день. Он может заставить людей выполнять минимум, а может создать такую обстановку, где они захотят делать больше минимума. Между этими двумя вариантами лежит почти вся разница между живой организацией и учреждением, которое ещё ходит, но уже плохо думает.

За последние сто лет представление о руководстве заметно изменилось. Сначала искали особые черты выдающихся

начальников. Потом стали смотреть на стиль поведения. Затем поняли, что один и тот же стиль в разных обстоятельствах даёт разные результаты. Потом пришло увлечение яркой личностью, видением, вдохновением, большими речами. И наконец стало понятно, что сложная работа редко подчиняется одному центру. Чем умнее сотрудники и чем быстрее меняется среда, тем труднее управлять только приказом.

Отсюда и главная мысль этой книги. Полное руководство чаще появляется не в одном человеке, а в группе людей, которые дополняют друг друга. Один видит стратегию, другой слышит людей, третий умеет навести порядок в системе, четвёртый задаёт неприятные вопросы, пятый держит связь с внешним миром. По отдельности каждый из них ограничен. Вместе они могут быть гораздо сильнее любого блистательного одиночки.

Это звучит просто, но на практике всё неприятнее. Люди не любят признавать собственные ограничения. Руководители особенно не любят. Им платят за уверенность, к ним приходят за решением, от них ждут спокойствия в момент, когда остальные нервничают. Поэтому признание нехватки часто кажется им слабостью. Но организация платит высокую цену за начальника, который не знает, где заканчивается его сила. Он начинает контролировать то, чего не понимает, говорить там, где надо слушать, ускорять там, где надо разобраться, и тянуть к себе решения, которые лучше приняли бы другие.

Я буду писать о руководстве как о практическом ремесле.

Не о наборе лозунгов и не о магии характера. В этом ремесле есть история, исследования, привычки, ошибки, работа с властью, работа с доверием, работа с собственным темпераментом. Есть и простые вопросы, от которых никуда не уйти. Кто решает? Кто отвечает? Кто слышит плохую новость первым? Кто может спорить с начальником без риска для карьеры? Что происходит с человеком, который говорит правду слишком рано?

Кризисы хорошо показывают качество руководства. В спокойное время многие системы выглядят прилично. Отчёты идут, совещания проходят, планы составляются, люди произносят верные слова. Но когда внешняя среда становится грубой, сразу видно, где было настоящее доверие, а где только вежливость. Видно, кто умеет действовать быстро, не теряя головы, а кто прикрывает растерянность громкими заявлениями. Видно, где команда может спорить и всё равно оставаться командой.

При этом не стоит делать из кризиса единственную проверку. Руководство в обычные дни не менее важно. Именно в обычные дни закладывается способность организации выдержать удар. До кризиса решается, можно ли говорить о рисках. До кризиса становится понятно, верят ли люди словам начальства. До кризиса формируются привычки, которые потом либо спасают, либо мешают. Когда всё уже горит, поздно учиться слушать.

В этой книге я буду опираться на несколько простых идей.

Первая: руководство имеет значение, но не всё объясняет. Есть рынок, случай, сектор, время, удача и чужие ошибки. Вторая: личность руководителя важна, но не отменяет системы. Третья: хорошее руководство заметно по людям. Не по плакатам с ценностями, а по тому, как сотрудники работают, спорят, берут ответственность и относятся к клиентам. Четвёртая: одиночная полнота почти невозможна. Лучше честная команда сильных и разных людей, чем один начальник, которому все помогают сохранять легенду о собственной универсальности.

Ещё одна мысль проходит через все страницы. Люди всё хуже переносят руководство, основанное на простом праве приказывать. Они могут подчиниться, но не обязательно вложатся. Они могут выполнить задачу, но не обязательно предупредят о беде. Они могут молчать на совещании, а потом уйти. Современная организация всё больше зависит от того, что нельзя выбить приказом: от внимания, инициативы, добросовестности, здравого смысла, желания помочь соседней команде.

Поэтому разговор о руководстве неизбежно становится разговором о последователях. Нет руководства без тех, кто соглашается идти за решением, целью или человеком. Но это согласие сегодня редко даётся навсегда. Его надо подтверждать поведением. Не красивой речью один раз в год, а повторяющимися поступками: как распределяется нагрузка, как признаются ошибки, кого повышают, за что наказы-

вают, кому позволяют спорить, как обращаются с теми, кто не приносит быстрых побед, но держит систему.

Я не хочу обещать читателю лёгкой схемы. Схемы полезны, когда помогают думать, и вредны, когда заменяют мышление. В руководстве почти всегда приходится держать несколько вещей сразу. Нужна цель, но нельзя потерять людей. Нужна забота о людях, но нельзя отказаться от результата. Нужна свобода, но без ясных границ она превращается в хаос. Нужна скорость, но иногда самая дорогая ошибка начинается с желания поскорее закрыть вопрос.

Эта книга написана для тех, кто руководит, готовится руководить или оценивает чужое руководство. Для предпринимателя, директора, начальника отдела, врача, партнёра в фирме, руководителя проекта, участника совета, консультанта, тренера. Но больше всего для человека, который уже понял, что должность не делает его достаточно хорошим руководителем. Должность даёт право начать разговор. Дальше всё зависит от качества решений и от того, какие условия он создаёт вокруг себя.

Я буду обращаться к исследованиям, но не стану превращать книгу в склад цитат. Исследования нужны не для украшения текста, а для дисциплины мысли. Они не избавляют от суждения, но мешают верить только любимым историям. У каждого из нас есть примеры замечательных и ужасных начальников. Примеры важны, но они легко обманывают. На одного яркого управленца найдётся другой, не менее яркий,

который поступал иначе и тоже добился успеха. Поэтому нам нужна более крепкая основа, чем личная память.

Начать стоит с истории вопроса. Как люди думали о руководстве раньше? Почему сначала искали особые качества лидера, потом поведение, потом ситуацию, потом видение и участие? Что изменилось в обществе, в работе и в ожиданиях сотрудников? И почему сегодня всё чаще приходится говорить не о начальнике как единственном центре силы, а о распределённом руководстве, где несколько людей вместе создают направление, порядок и энергию?

С этого и начнём. Не с модного слова и не с рецепта, а с длинного пути, на котором управленческая мысль постепенно расставалась с удобной, но опасной мечтой об одном спасителе во главе организации.

Как менялась мысль о руководстве

Если смотреть на историю руководства издалека, она похожа на спор о том, откуда берётся право вести других. Одни говорили: право даёт знание. Другие отвечали: право даёт сила и умение удержать власть. Третьи искали врождённые черты. Четвёртые смотрели на поведение. Пятые напоминали, что обстоятельства меняют всё. И каждый был отчасти прав, потому что руководство слишком сложное явление, чтобы поместиться в одну любимую теорию.

Древняя мысль тянулась к образу мудрого правителя. Если человек знает больше других, если он справедлив, умерен, способен видеть целое, значит, он лучше подходит для управления. В таком подходе есть благородство. Он предполагает, что власть должна опираться на зрелость и знание, а не на случай или грубую силу. Но у него есть слабое место: он слишком доверяет внутреннему качеству человека и слишком мало спрашивает, что делает среда с его решениями.

Позднее появился более холодный взгляд. Руководитель должен не только быть, но и казаться. Ему приходится работать с впечатлением, страхом, надеждой, ожиданием. Власть живёт не только в документах, она живёт в головах людей. Если люди считают правителя слабым, его решения начинают хуже выполняться. Если считают его опасным, они подчиняются, но прячут правду. Если считают его справедливым,

они могут дать ему больше времени на ошибку. Уже здесь видно: руководство не является чистым свойством начальника. Оно возникает между ним и теми, кто на него смотрит.

В начале промышленной эпохи многие поверили в управление как в инженерную задачу. Если фабрику можно разобрать на операции, то и труд человека можно измерить, нормировать, ускорить, поставить под контроль. Работник в такой картине выглядел почти частью механизма. Его надо подогреть, обучить, поставить на место, проверить и оплатить. Руководитель же выступал как тот, кто знает правильный способ работы и обязан заставить систему выполнять его.

Этот подход дал многое: дисциплину процесса, внимание к эффективности, уважение к измерению. Но он оставил тяжёлое наследство. Там, где человек видит в другом только исполнителя операции, он быстро перестаёт слышать его опыт. Рабочий может первым заметить дефект, но не сказать о нём, потому что его дело выполнять норму. Сотрудник может понимать, что клиент недоволен, но не поднимать вопрос, потому что в системе нет места для его голоса. Порядок без участия часто создаёт молчание, а молчание дорого обходится.

Затем исследователи стали искать черты успешных руководителей. Это было естественно. Когда мы видим сильного управленца, нам хочется понять, что в нём особенного. Уверенность? Ум? Настойчивость? Рост? Обаяние? Смелость? Умение говорить? Происхождение? Опыт? Кажется, стоит

найти список качеств, и задача решена: измеряй людей, выбирай подходящих, развивай недостающее.

Проблема оказалась в том, что списки не сходились. В одном исследовании всплывали одни черты, в другом другие. Одни руководители были общительными, другие замкнутыми. Одни действовали жёстко, другие спокойно. Одни вдохновляли, другие строили систему и почти не произносили больших слов. Черты имели значение, но не давали полного ответа. Они говорили, кто человек, но хуже объясняли, что он делает, с кем, в какой обстановке и какой ценой.

Отсюда внимание перешло к стилю поведения. Руководителя стали описывать через то, как он принимает решения и обращается с людьми. Авторитарный решает сам и требует исполнения. Демократичный обсуждает, вовлекает, ищет согласие. Попустительский оставляет группу почти без участия начальника. Такая классификация полезна хотя бы потому, что заставляет смотреть не на легенду о человеке, а на его повседневные действия.

Но и здесь быстро возникла трудность. Авторитарность может разрушать инициативу, однако в пожаре никто не собирает комитет, чтобы решить, куда бежать. Участие помогает людям брать ответственность, но бесконечное обсуждение может погубить момент. Свобода развивает зрелую команду, но в незрелой легко превращается в беспорядок. Выходит, стиль нельзя оценивать отдельно от задачи, людей и времени. Один и тот же руководитель может быть спаситель-

ным утром и вредным вечером, если обстоятельства изменились.

Так возникла мысль о ситуации. Руководство происходит не в пустоте. Есть кризис или спокойный рост, новая команда или старая, простая работа или сложная, высокая неопределённость или ясная технология, доверие или подозрительность. Руководитель в производственном цехе, в больнице, в банке, в исследовательской лаборатории и в добровольческом движении сталкивается с разными ограничениями. Иногда надо быстро снизить риск. Иногда надо дать людям пространство. Иногда надо остановить блуждание и назвать цель.

Ситуационный взгляд отрезвляет. Он мешает превращать любого успешного начальника в универсальный образец. Человек может быть хорош в развороте компании и слаб в долгом созидании. Может блестяще вести переговоры и плохо строить внутренние процессы. Может быть незаменимым в начале проекта и мешать на этапе зрелой эксплуатации. Поэтому вопрос звучит не только так: хороший ли это руководитель? Точнее спросить: для какой задачи, с какими людьми, в какой фазе и с какими рисками он хорош?

Во второй половине двадцатого века на первый план вышла тема мотивации. Работник перестал выглядеть только экономической единицей. Люди хотят не только денег и безопасности. Им нужно признание, уважение, смысл, возможность расти, чувство влияния на собственную работу. Если

человек получает оплату, но не получает уважения, он может остаться, но его энергия уйдёт. Если работа устроена так, что он не видит результата своих усилий, он начнёт защищаться равнодушием.

Отсюда выросла простая, но сильная управленческая мысль: нельзя построить хорошую организацию только на контроле. Контроль нужен. Нормы нужны. Ответственность нужна. Но если работа не даёт человеку ни самостоятельности, ни признания, ни понятного вклада в общее дело, то руководитель получает внешнее присутствие сотрудника без внутреннего участия. Человек сидит на месте, отвечает на письма, ходит на встречи, но не отдаёт делу ум и наблюдательность полностью.

В это же время всё сильнее стали различать управление и руководство. Управление связано с планом, бюджетом, структурой, распределением задач, контролем и исправлением отклонений. Руководство связано с направлением, смыслом, изменением, энергией людей. Разделение полезно, пока не превращается в снобизм. Организации нужны оба вида работы. Видение без дисциплины остаётся речью. Дисциплина без направления превращает людей в аккуратных исполнителей вчерашней логики.

Практик знает это без теории. Можно собрать прекрасную презентацию о будущем и провалить её, потому что никто не перевёл слова в роли, сроки, решения и деньги. Можно идеально вести календарь проекта и не заметить, что про-

ект больше никому не нужен. Можно быть великолепным администратором и плохим руководителем изменений. Можно быть ярким вдохновителем и слабым управленцем, рядом с которым всё время кто-то разгребает последствия его полёта.

Потом пришла мода на преобразующее руководство. Оно обещало больше, чем сделку между начальником и подчинённым. Не просто: выполнишь задачу, получишь награду. А так: мы вместе идём к более значительной цели, поднимаем требования к себе, меняем организацию, растём. В этой идее есть сила. Люди действительно способны работать лучше, когда видят смысл и чувствуют участие в большем деле. Но есть и риск: большое видение легко использовать как красивую упаковку для переработок, невнятных решений и подавления несогласия.

Харизма тоже стала предметом интереса. Яркий человек может зажечь аудиторию, собрать вокруг себя сторонников, дать словам такое звучание, что люди на время перестают сомневаться. Но харизма опасна, если её принимают за достаточное условие руководства. Она может заменить проверку фактов впечатлением. Она может сделать команду зависимой от настроения одного человека. Она может заставить умных людей молчать, потому что спор с яркой фигурой кажется нарушением общей веры.

Хорошее руководство не обязано быть тусклым. Речь, присутствие, способность объяснить будущее нужны. Но они

должны служить делу, а не самолюбованию. Самая полезная речь руководителя часто не та, после которой зал хлопает, а та, после которой люди понимают, что им делать завтра, какие трудности не будут скрываться и где проходит граница допустимого компромисса.

К концу двадцатого века всё сильнее звучала тема доверия и подлинности. Люди устали от масок. Они готовы принять от руководителя многое: жёсткость, требовательность, сдержанность, даже неидеальную манеру общения. Но им трудно долго терпеть расхождение между словами и поступками. Когда начальник говорит о сотрудничестве, а повышает только тех, кто ему поддакивает, организация быстро делает вывод. Когда он говорит о клиентах, а наказывает за плохие новости от клиента, люди тоже всё понимают.

Доверие строится не заявлением, а повторением. Сказал, сделал. Пообещал, вернулся к вопросу. Ошибся, признал. Спросил мнение, не наказал за честный ответ. Объявил ценность, изменил практику, которая этой ценности противоречит. В таких мелочах и возникает то, что потом называют культурой. Культура не живёт на стене. Она живёт в том, как распределяют премии, как проводят совещания, как обсуждают провалы и что происходит с человеком, который вовремя остановил плохое решение.

Важный сдвиг произошёл и в отношении к последователям. Долгое время они выглядели как фон. Есть руководитель, он действует, остальные следуют. Но без людей,

которые принимают влияние, руководства нет. Более того, сотрудники не просто принимают указания. Они оценивают начальника, приписывают ему причины успеха и неудач, усиливают его власть своим доверием или подтачивают её недоверием. Иногда они сами создают образ руководителя, который потом начинает управлять реальностью.

Последователи могут быть источником зрелости, а могут стать частью беды. Если люди боятся, ищут защиты, хотят простых ответов и готовы обменять самостоятельность на обещание порядка, разрушительное руководство получает питание. Если же в организации есть привычка спорить, задавать вопросы, проверять решения и не путать должность с непогрешимостью, даже сильный начальник вынужден оставаться в контакте с реальностью.

Поэтому разговор о руководстве нельзя вести отдельно от среды. Нужны три вопроса сразу. Кто ведёт? Кто следует? В каких условиях это происходит? Один и тот же человек в одной среде будет выглядеть решительным, а в другой опасным. Одна и та же команда в спокойной обстановке будет требовать участия, а в угрозе попросит ясности команды. Одна и та же организация может хвалить честность и одновременно выращивать страх перед плохой новостью.

Постепенно власть в организациях стала сдвигаться от простого подчинения к участию. Это не значит, что все стали равны по роли. Собственник остаётся собственником, директор директором, руководитель проекта руководителем

проекта. Но способ принятия решений меняется. Где-то начальник всё ещё доминирует. Где-то советуется. Где-то вовлекает людей в совместное решение. Где-то делегирует рамки и оставляет способ выполнения тем, кто ближе к работе. Где-то уходит так далеко, что фактически отказывается от руководства, и это уже не свобода, а пустота.

Участие не является добром само по себе. Оно полезно, когда люди обладают знанием, которое нужно решению, когда их согласие влияет на исполнение, когда задача сложная и требует разных взглядов. Но участие вредно, если руководитель прячется за ним от ответственности. Бывает совещание, где всех спрашивают только для вида. Бывает другое, где начальник сам не знает, чего хочет, и надеется, что группа избавит его от решения. Люди быстро различают участие и имитацию участия.

Делегирование тоже требует честности. Передать задачу не значит бросить человека в воду и потом удивляться, что он не выплыл. Нужно назвать цель, границы, ресурсы, критерии успеха, точки проверки. Нужно решить, где у человека свобода, а где он обязан вернуться за согласованием. Плохое делегирование часто выглядит как доверие, но по сути является способом снять с себя работу и оставить другому риск.

В новом тысячелетии исследователи всё чаще говорят о множественном, распределённом, совместном руководстве. Причина не в моде на красивые слова. Дело в сложности. В знаниевой работе слишком много важных решений при-

нимается далеко от верхнего этажа. Инженер видит одно, врач другое, менеджер по клиентам третье, аналитик четвёртое. Если все ждут центральной команды, организация теряет скорость и качество мышления.

Но распределённое руководство не означает отсутствие порядка. Наоборот, оно требует более ясных правил. Люди должны понимать общую цель, свои полномочия, взаимные обязательства, способ разрешения споров. Без этого распределённость превращается в борьбу маленьких княжеств. Каждый защищает свой участок, а общее дело распадается на куски. Поэтому совместное руководство требует не мягкости, а зрелой дисциплины.

Здесь появляется мысль о руководящей команде. Не о группе людей с похожими взглядами и одинаковой манерой говорить, а о настоящем дополнении. Один человек лучше чувствует рынок, другой сильнее в операционной строгости, третий умеет читать настроение людей, четвёртый видит долгосрочную архитектуру, пятый не даёт забыть о финансовой реальности. Если между ними есть доверие, спор и ясность ролей, организация получает больше, чем могла бы получить от каждого отдельно.

Если доверия нет, разнообразие становится раздражителем. Стратег считает операционного руководителя мелочным. Операционный руководитель считает стратега мечтателем. Человек, отвечающий за людей, кажется остальным слишком мягким. Финансист кажется холодным. Каждый

видит слабость чужой силы. Задача руководящей команды в том, чтобы научиться использовать эти различия, а не постоянно переводить их в личное недовольство.

Полнота руководства почти всегда требует нескольких доменов. Надо задать направление: куда мы идём и почему. Надо создать приверженность: почему люди должны в это вложиться. Надо обеспечить исполнение: как работа будет сделана, кем, в какие сроки, с какими ресурсами и проверками. И надо удерживать всё это вместе, потому что направление без приверженности не движется, приверженность без исполнения разочаровывает, исполнение без направления утомляет.

Один человек может быть силён в двух областях, иногда в трёх. Но чем выше уровень ответственности, тем менее вероятна полная личная достаточность. Руководитель может развиваться, и должен. Но развитие не отменяет темперамента, опыта, интеллектуальных привычек, нервной системы, любимых способов решения проблем. Человек, который всю жизнь добивался результата через скорость и давление, не станет за месяц тонким слушателем. Может стать лучше. Но команда должна знать его пределы.

Слабое место многих программ развития в том, что они обещают превратить любое ограничение в силу. Это приятно слышать. Но иногда разумнее не переделывать человека до бесконечности, а построить вокруг него правильную систему дополнения и контроля. Если руководитель плохо чувству-

ет детали, рядом должен быть сильный операционный партнёр. Если он слишком осторожен, рядом нужен тот, кто умеет двигать. Если он слишком напорист, рядом нужен человек, которому позволено остановить его без политической казни.

История мысли о руководстве учит осторожности. Каждая новая теория возникала потому, что предыдущая видела не всё. Черты важны, но не всё объясняют. Поведение важно, но зависит от ситуации. Ситуация важна, но люди не одинаковы. Видение важно, но без управления провисает. Харизма действует, но может ослеплять. Участие нужно, но не заменяет ответственности. Команда сильнее одиночки, но только если умеет работать с различиями.

Руководитель, который знает эту историю, меньше склонен верить в простые ответы. Он не спрашивает: какой стиль лучший? Он спрашивает: что сейчас требуется от роли? Он не спрашивает: как мне выглядеть сильным? Он спрашивает: какие условия нужны людям, чтобы выполнить работу хорошо? Он не спрашивает: почему они не следуют за мной? Он спрашивает: что в моём поведении, системе и решениях делает следование разумным или бессмысленным?

В этом и состоит зрелый поворот. Руководство перестает быть сценой одного человека и становится устройством совместной работы. У него остаётся личное измерение: характер, ум, воля, речь, порядочность. Но рядом появляется системное измерение: роли, нормы, культура, процесс реше-

ния, качество спора, доступ к информации. И появляется человеческое измерение: доверие, страх, признание, усталость, надежда, желание быть причастным к делу, которое не выглядит пустым.

Первый вывод этой главы прост. Руководство менялось вместе с обществом. Там, где люди привыкли к иерархии и зависимости, работали одни формы влияния. Там, где сотрудники образованны, мобильны и способны выбирать, нужны другие формы. Нельзя руководить взрослыми умными людьми так, будто они стоят у станка столетней давности и не имеют права думать о работе.

Второй вывод жёстче. Руководитель, который хочет только послушания, получит послушание и потеряет многое другое. Он потеряет ранние предупреждения, добровольную помощь, инициативу, честный спор, способность команды исправлять его ошибки до того, как они станут дорогими. В сложной работе это слишком высокая цена.

Третий вывод касается будущего. Чем сложнее организация, тем меньше шансов, что её вытянет один человек. Нужны люди, которые вместе создают направление, смысл и порядок. Нужны руководители, которые достаточно уверены в себе, чтобы не играть в универсальность. Нужны команды, где спор не разрушает отношения, а отношения не запрещают спор.

И наконец, история руководства помогает снять лишний пафос. Управлять людьми трудно не потому, что существует

тайная формула, которую знают немногие. Трудно потому, что приходится иметь дело с реальностью: ограниченными людьми, неполной информацией, меняющимися обстоятельствами, властью, страхом, надеждой и деньгами. Хороший руководитель не побеждает эту сложность красивым словом. Он учится работать внутри неё и создавать условия, в которых другие тоже могут думать и действовать лучше.

Представим обычное совещание в компании, которая быстро выросла и перестала понимать сама себя. В комнате сидят директор, финансовый руководитель, человек по продукту, руководитель продаж и операционный менеджер. Формально все согласны: надо расти дальше. Но каждый вкладывает в это слово своё. Продажи хотят обещать клиентам больше. Операции уже захлёбываются. Финансы видят кассовый разрыв. Продуктовая команда просит время на качество. Директор слышит всё сразу и раздражается, потому что раньше решения принимались быстрее. В такой комнате и проверяется руководство. Не в лозунге о росте, а в способности сделать конфликт видимым, не превратить его в войну и принять решение, которое люди смогут выполнить.

Старый авторитарный рефлекс предлагает простой выход: директор решает сам, остальные расходятся. Иногда так и надо. Но если этот способ становится единственным, через месяц в комнате останется только внешнее согласие. Люди будут кивать, а потом спасать свои участки. Продажи станут обещать осторожнее, чем нужно бизнесу. Операции нач-

нут прятать проблемы. Финансы будут тормозить всё подряд. Продуктовая команда уйдёт в обиду на коммерческий блок. Решение вроде принято, но организация не пошла за ним. Она распалась на защитные реакции.

Другой крайний вариант выглядит мягче, но не лучше. Руководитель говорит: давайте договоримся все вместе. Два часа люди повторяют свои позиции, никто не хочет уступать, в конце назначают ещё одну встречу. Все устали, решение отложено, напряжение выросло. Это не демократичное руководство, а отказ от работы руководителя. Участие не освобождает от обязанности резать узел, когда он уже описан достаточно ясно.

Зрелое руководство в такой ситуации делает несколько вещей. Оно называет общий критерий: например, рост без разрушения качества и без кассовой ямы. Оно заставляет участников говорить фактами, а не настроением. Оно даёт каждой функции право на правду. Оно отделяет спор о деле от защиты статуса. И после этого принимает решение, у которого есть владелец, срок, цена и способ проверки. Это звучит скучно. Но именно такие скучные элементы часто отличают работу от театра управления.

Из истории теорий можно вынести ещё одну пользу: она помогает руководителю увидеть собственную любимую ловушку. Человек с сильным характером будет переоценивать волю. Умный аналитик будет переоценивать модель. Тёплый руководитель будет переоценивать согласие. Быстрый пред-

приниматель будет переоценивать движение. Опытный администратор будет переоценивать процедуру. Каждая сила просит сделать её главным объяснением мира. Хорошая команда не даёт этому случиться.

Поэтому вопрос развития руководителя надо ставить трезво. Развиваться значит не становиться идеальным, а лучше понимать, где твоя сила помогает, где мешает и кто должен быть рядом. Это не снижает ответственности. Наоборот, повышает. Человек больше не может прятаться за фразу: такой уж у меня стиль. Стиль имеет последствия. Если ты давишь, люди молчат. Если всё время сомневаешься, люди теряют темп. Если избегаешь конфликта, конфликт уходит вниз и портит работу там. Если говоришь слишком красиво и слишком часто, люди перестают слышать.

История руководства также показывает, что общественные ожидания меняются быстрее, чем привычки начальников. Многие выросли в системах, где хороший сотрудник не спорил публично, не задавал лишних вопросов, не требовал объяснения смысла. Теперь такие сотрудники всё чаще выглядят не удобными, а опасно пассивными. Они не мешают, пока проблема мала, и ничего не спасают, когда она становится большой. Организации нужны люди, которые умеют возражать по делу. А значит, ей нужны руководители, которые выдерживают возражение.

Выдержать возражение труднее, чем разрешить его в корпоративном кодексе. На бумаге все за открытость. В реаль-

ном разговоре начальник слышит критику своего решения, чувствует укол и хочет вернуть контроль. В этот момент культура решается не лозунгом, а выражением лица, первой фразой, интонацией, последующим назначением человека на важную задачу или его незаметным отодвиганием. Люди смотрят внимательно. Они делают выводы быстрее, чем руководитель успевает объяснить свою философию.

Отсюда видно, почему исследования всё чаще интересуются не только личностью, но и процессом. Мало сказать, что руководитель вдохновляет. Как именно это превращается в работу? Кто переводит цель в задачи? Где люди сверяют понимание? Как спорят? Как быстро плохая новость доходит наверх? Что происходит после ошибки? Кто принимает решение, если два сильных руководителя не согласны? Без этих вопросов разговор о руководстве остаётся красивым, но неполным.

Можно сказать проще. Руководство существует в повторяемых действиях. В том, как начинается неделя. В том, какие вопросы задают на совещании. В том, что руководитель читает первым: финансовый отчёт, жалобы клиентов, письма сотрудников или новости конкурентов. В том, кого он зовёт в разговор до решения, а кого ставит перед фактом. В том, как он ведёт себя с человеком, который ошибся честно, и с человеком, который спрятал ошибку. Всё это и есть настоящая теория в действии.

Поэтому история мышления о руководстве не является

музейной полкой. Она помогает сегодня. Если руководитель слишком верит в черты, он будет искать правильных людей и недооценит систему. Если слишком верит в систему, он не заметит личной смелости или трусости. Если слишком верит в видение, он может потерять исполнение. Если слишком верит в участие, забудет, что иногда людям нужна ясная точка решения. Если слишком верит в команду, может не заметить, что команда избегает персональной ответственности.

Самый полезный взгляд соединяет несколько уровней. На уровне человека он спрашивает о характере, уме, ценностях и привычках. На уровне отношений он спрашивает о доверии, влиянии, уважении, страхе и взаимных ожиданиях. На уровне команды он спрашивает о ролях, споре, дополнении и качестве решений. На уровне организации он спрашивает о культуре, процессах, власти, вознаграждении и связи с внешним миром. Руководство происходит сразу на всех этих уровнях, поэтому и ошибаются те, кто выбирает только один.

Завершая эту первую главу, я бы оставил читателю не определение, а проверочный вопрос. Когда в вашей организации возникает трудная тема, что происходит дальше? Её можно назвать вслух? Её обсуждают те, кто в ней разбирается? Решение принимает тот, кто имеет право и несёт ответственность? Люди понимают, почему выбрали именно этот путь? После решения кто-то следит за последствиями? Если ответы слабые, проблема не в отсутствии вдохновляющей речи. Проблема в устройстве руководства.

Именно к этому мы будем возвращаться дальше. Руководство влияет на результаты, но не напрямую, как рука включает лампу. Оно действует через условия: доверие, ясность, климат, включённость, качество решений, способность людей делать больше формального минимума. Чтобы понять эту связь, надо перейти от истории идей к вопросу о влиянии руководства на работу организаций. Там разговор становится ещё менее удобным, потому что приходится смотреть не на намерения начальника, а на последствия его присутствия.

Когда руководство становится результатом

Спор о влиянии руководителей обычно начинается слишком громко. Один человек за столом говорит, что всё держится на первом лице. Другой тут же возражает: рынок сильнее любого директора, люди сами делают работу, удача решает больше, чем совещания и речи. Оба говорят не пустяки. Просто каждый видит только свою часть картины.

В реальной организации редко бывает один чистый ответ. Руководитель не поднимает продажи одной фразой. Он не улучшает качество тем, что подписывает приказ о качестве. Он не делает людей вовлечёнными, объявив, что теперь в компании ценят вовлечённость. Между его решением и результатом лежит длинная цепочка. В этой цепочке есть культура, привычки начальников среднего уровня, подбор людей, справедливость правил, доверие к словам, настроение клиентов и ещё десятки вещей, которые не любят попадать в красивые презентации.

Но из этого не выходит, что руководство ничего не значит. Выходит другое: его действие почти никогда не прямое. Хороший руководитель редко кладёт руку на рычаг прибыли. Он меняет условия, в которых другие люди начинают работать иначе. Иногда собраннее. Иногда смелее. Иногда спо-

койнее. Иногда просто честнее по отношению к фактам, хотя это слово здесь легко испортить красотой. На практике речь чаще о простом: люди перестают прятать плохие новости, перестают ждать команды по каждому вопросу и начинают делать работу так, будто она имеет отношение к ним лично.

Вот почему разговор о результатах полезно начинать не с легенд о выдающихся людях, а с вопроса попроще: каким путём действия руководителя доходят до цифр? Если путь нельзя проследить хотя бы приблизительно, перед нами не объяснение, а поклонение должности.

Есть руководители, которым повезло прийти в удачный момент. Рынок растёт, спрос сильный, конкуренты ошибаются, регуляторы не мешают, команда уже неплохо собрана прежними людьми. Через три года такого человека называют сильным лидером. Он сам, возможно, тоже начинает так думать. Потом ситуация меняется. Те же привычки, та же манера разговора, те же лица в приёмной, та же уверенность. Только теперь всё идёт хуже. Оказывается, часть прежнего успеха принадлежала не ему. Она принадлежала времени.

Есть и обратные случаи. Человек приходит в неприятный момент: старый продукт устал, сотрудники не верят обещаниям, клиенты раздражены, деньги дороги, собственники нетерпеливы. Первые месяцы он выглядит беспомощным. Никакого блеска. Больше разговоров один на один, чем публичных выступлений. Больше вопросов, чем лозунгов. Че-

рез год видны небольшие изменения. Через два они складываются в новое поведение. Через три уже кажется, что так всегда и было. И тут тоже легко ошибиться: результат не появился сам. Просто работа шла не там, где её приятно фотографировать.

Руководство заметнее всего в тяжёлые периоды. Когда всё идёт само, многие недостатки закрывает попутный ветер. Когда ветер меняется, видна оснастка корабля. Кто принимает решения без данных. Кто слушает только тех, кто соглашается. Кто путает скорость с суетой. Кто умеет признать ошибку, пока она ещё не стала катастрофой. Кто бережёт людей так, чтобы не ослабить требования. Кто, наоборот, говорит о заботе и в то же время оставляет людей в хаосе, где невозможно нормально работать.

У этого влияния есть неприятная особенность. Плохое руководство часто действует быстрее хорошего. Разрушить доверие можно за одно совещание. Достаточно публично унизить человека за новость, которую вы сами просили приносить без прикрас. После этого плохие новости будут ходить другим маршрутом. Они не исчезнут. Они просто перестанут доходить до вас вовремя. Хорошее руководство восстанавливает такие вещи медленно. Оно требует повторения, терпения и скучной последовательности.

Поэтому разговор о влиянии руководителя лучше вести не в жанре «верю или не верю», а в жанре причин. Что именно он делает? Что меняется в поведении других людей? Как

это сказывается на клиентах, качестве, сроках, издержках, безопасности, удержании сотрудников? Где доказательства, а где только удобная история задним числом? Такой разговор суше, но полезнее.

Начнём с возражений. Они нужны. Без них любая книга о лидерстве быстро превращается в церемонию награждения людей, которые и без того любят стоять на сцене.

Первое возражение звучит так: всё зависит от обстоятельств. У одного руководителя получился разворот компании, потому что именно его жёсткость была нужна в момент распада. У другого получился рост, потому что рынок ждал продукта. У третьего получилось пережить кризис, потому что он был терпелив, осторожен и не стал играть в спасителя. Но если поменять их местами, успех может исчезнуть. Человек, полезный в пожаре, не всегда годится для мирного строительства. Тот, кто хорош в долгом спокойном развитии, может потеряться в аварии.

Это возражение справедливо. Руководителей нельзя оценивать отдельно от ситуации. В одной отрасли у первого лица больше свободы, в другой меньше. В одном бизнесе можно быстро менять продукт, в другом основные решения привязаны к оборудованию, лицензиям, долгим контрактам и регулированию. В одном месте клиент голосует каждый день, в другом последствия ошибки видны через годы. Поэтому вопрос «сильный ли это руководитель?» сам по себе беден. Лучше спросить: для какой задачи он силён, при ка-

ких ограничениях, с какими людьми и какой ценой?

Второе возражение жёстче: руководители приписывают себе чужую работу. Люди на местах продают, чинят, лечат, учат, проектируют, собирают, отвечают клиентам и держат на себе весь ежедневный труд. Потом наверху выступает человек и говорит «мы добились». Иногда это честное «мы». Иногда это мягкая форма «я». Сотрудники хорошо слышат разницу.

И это возражение тоже нельзя отмахнуть. Организация работает не руками одного человека. Даже самый сильный руководитель зависит от тех, кого часто не видно в отчётах. Если коллектив не умеет делать работу, никакая речь не спасёт. Как хороший дирижёр не превращает слабый оркестр в великий за один вечер, так и директор не создаёт зрелую компанию из одних приказов. Но дирижёр всё равно имеет значение. Он выбирает темп, слышит фальшь, требует репетиций, убирает самодовольство, помогает сильным не перекрывать остальных. Это не вся музыка. Но без этого музыка легко расплзается.

Третье возражение связано с удачей. Иногда люди оказываются в кресле как раз тогда, когда обстоятельства складываются в их пользу. Потом биографы находят в их решениях особую мудрость. Мы вообще любим объяснять прошлое так, будто оно заранее шло к известному финалу. Если компания выросла, значит, стратегия была блестящей. Если провалилась, значит, ошибки были очевидны. В моменте всё вы-

глядело мутнее.

Здесь полезна скромность. Руководитель, который не допускает роли удачи, опасен. Он начинает считать себя причиной всего хорошего. Отсюда один шаг до грубых решений: раз я уже доказал своё чутьё, зачем мне сомневаться? Раз я вывел компанию сюда, значит, выведу и туда. Так начинается самоуверенность, которую в отчётах потом называют стратегической ошибкой.

Но признать роль удачи не значит снять ответственность. Удача приходит не ко всем одинаково подготовленной. Две компании могут столкнуться с одним и тем же шансом. Одна увидит его поздно, потому что сотрудники боятся говорить наверх. Другая заметит раньше, потому что в ней привыкли слушать людей рядом с клиентом. Одна не сможет действовать, потому что каждое решение застревает между отделами. Другая быстро соберёт людей из разных частей бизнеса, потому что они уже умеют работать вместе. Шанс был снаружи. Способность воспользоваться им создавалась внутри.

Именно здесь руководство начинает быть видимым. Не как магия первого лица, а как устройство организации. Кто назначен руководителями. Как они разговаривают с людьми. Что считается хорошей работой. За что продвигают. За что терпят. Какие новости доходят наверх. Какие вопросы можно задавать без риска. Что происходит с тем, кто ошибся и сразу сказал об этом. Что происходит с тем, кто скрыл ошибку, но красиво отчитался.

Культура организации часто описывается слишком торжественно. На стене висят ценности. В буклете написано, что люди главный капитал. На встрече с новичками рассказывают про открытость. Всё это может быть правдой. А может быть вывеской. Настоящая культура проявляется не в словах, а в повторяющихся реакциях. Опоздал проект: ищут виноватого или причину? Клиент пожаловался: защищают отчётность или чинят процесс? Сильный специалист грубит коллегам: ему всё прощают за результат или требуют взрослого поведения? Начальник обещал вернуться с ответом и не вернулся: это мелочь или норма?

Люди быстро считывают такие вещи. Они могут не называть это культурой. Они просто говорят: «у нас так не принято», «сюда лучше не лезть», «про это начальству не говори», «если хочешь сделать, найди обходной путь», «главное, чтобы презентация выглядела прилично». В этих фразах больше правды об организации, чем в большинстве корпоративных документов.

Руководитель влияет на культуру через то, что он допускает. Не только через то, что требует. Можно сколько угодно говорить о качестве, но если лучший продавец годами обманывает клиентов и получает премии, культура уже сделала выбор. Можно говорить о сотрудничестве, но если руководители подразделений получают награду только за свой участок, а общая работа разваливается на стыках, люди поймут правила без дополнительных объяснений. Можно говорить о

безопасности, но если за остановку опасного процесса ругают из-за потери времени, следующую опасность попробуют проскочить.

Климат отличается от культуры тем, что его нельзя потрогать, но его чувствуют сразу. В одной команде люди входят на совещание спокойно. Они знают, что будет спор, но не будет расправы. В другой все заранее готовят защиту. В третьей сидят молча, потому что решения уже приняты где-то ещё. В четвёртой шутят и улыбаются, но после встречи каждый пишет отдельное письмо, чтобы обезопасить себя. Формально везде совещание. По сути это четыре разных мира.

Климат напрямую связан с энергией людей. Не с бодростью на плакатах, а с тем, сколько сил остаётся на работу после того, как человек потратил часть дня на самозащиту. Там, где неясны ожидания, люди угадывают. Там, где нет доверия, люди страхуются. Там, где нельзя спорить, люди соглашаются вслух и уходят делать по-своему. Там, где каждую ошибку превращают в суд, люди учатся скрывать ошибки. Всё это дорогие привычки. Они не всегда видны в бюджете, но они съедают время, внимание и инициативу.

Вовлечённость тоже часто портят красивыми словами. Её представляют как сияние в глазах. На деле она обычно выглядит прозаичнее. Человек понимает, зачем нужна его работа. Он знает, чего от него ждут. У него есть инструменты, чтобы сделать работу нормально. Он видит, что хорошая работа замечается, а плохая не маскируется разговорами. Он

может сказать руководителю неприятную вещь и не бояться, что потом за это заплатит. Он не обязан любить компанию как семью. Достаточно, что он считает отношения с ней честными.

Когда эти условия есть, люди чаще дают больше, чем прописано в должностной инструкции. Не всегда из восторга. Иногда из профессиональной гордости. Иногда из уважения к команде. Иногда потому, что не хочется подвести клиента. Это и есть тот дополнительный труд, который нельзя выбить приказом. Его можно только заслужить.

Плохой руководитель пытается купить такой труд или выжать его. Оба пути ограничены. Деньги важны, и глупо делать вид, будто людям всё равно. Но деньги плохо заменяют уважение, ясность и возможность делать работу без постоянного абсурда. Давление тоже работает, особенно коротко. В пожаре приказ необходим. В аварийной посадке никто не устраивает круг обсуждения. Но если каждый день объявлять пожар, люди перестанут верить сирене или сгорят сами. Кризисный режим нельзя превращать в обычный способ управления.

Есть руководители, которые путают требовательность с грубостью. Им кажется, что если люди боятся, значит, они собраны. Иногда они действительно собраны. Но собраны вокруг вопроса, как не попасть под удар. Это не то же самое, что собранность вокруг задачи. Страх сужает внимание. Он заставляет думать о ближайшей угрозе. Для простых

действий это может помочь. Для сложной работы, где нужны суждение, обмен информацией и ответственность, страх быстро становится налогом на мышление.

Другие руководители уходят в противоположную крайность. Они хотят нравиться. Они избегают трудных разговоров, называют мягкость доверием, а неопределённость свободой. Людям приятно первые недели. Потом начинается усталость. Непонятно, кто отвечает. Непонятно, что главное. Слабые решения висят в воздухе. Сильные сотрудники тащат больше, чем должны, потому что кто-то должен закрывать пустоты. Такая атмосфера тоже разрушает доверие, только медленнее и тише.

Хорошее руководство почти всегда держит два требования одновременно. С одной стороны, людям должно быть достаточно безопасно, чтобы говорить правду и брать на себя работу. С другой стороны, планка должна оставаться высокой. Без первого люди прячутся. Без второго они расползаются. Это легко произнести и трудно делать каждый день, особенно когда сроки горят, собственники давят, а в почте уже лежит письмо, которое портит утро.

Руководитель создаёт условия не один. На самом деле его главная работа часто состоит в выборе и воспитании тех, кто будет создавать условия рядом с людьми каждый день. Большинство сотрудников видят первого руководителя редко. Их реальный опыт компании проходит через непосредственного начальника. Именно он объясняет задачу, распределяет

нагрузку, реагирует на ошибку, замечает усилие, защищает от бессмысленного шума или, наоборот, добавляет этот шум сверху.

Поэтому организация, которая говорит о лидерстве только на верхнем уровне, обманывает себя. Для сотрудника «компания» часто равна человеку, который проводит с ним еженедельную встречу. Если этот человек слаб, циничен или труслив, никакая стратегия на уровне совета директоров не компенсирует ежедневный вред. Если он честен, собран и способен держать слово, он создаёт остров нормальной работы даже в несовершенной системе.

Отсюда простое практическое последствие: назначение руководителей среднего уровня является одним из самых важных решений в компании. Часто его принимают плохо. Лучшего специалиста делают начальником, потому что он лучший специалист. Самого громкого делают начальником, потому что он заметен. Самого удобного продвигают, потому что он не спорит. Потом удивляются, что команда теряет темп или людей.

Руководящая работа требует других навыков. Надо уметь переводить общую цель в понятную задачу. Надо выдерживать разговор, где человек не согласен. Надо видеть, кто перегружен, а кто прячется. Надо давать обратную связь без спектакля. Надо признавать свою ошибку так, чтобы это не выглядело слабостью и не превращалось в театральное самоунижение. Надо быть достаточно твёрдым, чтобы остановить

плохую работу, и достаточно внимательным, чтобы не перепутать плохую работу с нехваткой ресурсов или ясности.

Самая важная проверка руководителя проходит не тогда, когда он произносит правильные слова, а когда ему неудобно им следовать. Все поддерживают открытость, пока открытость не приносит плохую новость. Все за развитие людей, пока сильный сотрудник не просит времени, денег и терпения. Все за командную работу, пока надо отдать часть своих ресурсов другому подразделению. Все за ответственность, пока надо назвать собственное решение ошибочным.

Сотрудники наблюдают за такими моментами с точностью, которую руководители часто недооценивают. Люди могут промолчать. Могут кивнуть. Могут даже похвалить выступление. Но вывод сделают. После нескольких таких эпизодов в организации появляется негласная инструкция: вот какие слова здесь безопасны, вот какие поступки здесь выгодны, вот где начинается реальная граница.

Если руководитель хочет влиять на результат, ему придётся работать с этой негласной инструкцией. Не лозунгом, а повторяющимися решениями. Продвинуть человека, который помог общему делу, хотя не забрал себе славу. Остановить блестящего одиночку, если он разрушает работу вокруг. Поблагодарить за раннее сообщение о проблеме, даже если сама проблема неприятна. Публично разобрать ошибку процесса, не превращая человека в мишень. Вернуться к обещанию, которое легко было бы забыть.

Это выглядит мелко только со стороны. Внутри организации такие действия имеют силу закона. Они говорят людям, что считается реальным. Руководитель может не читать лекций о ценностях. Достаточно того, что его решения совпадают с тем, что он называет важным. Или не совпадают. Второе люди замечают ещё быстрее.

Есть распространённая ошибка: искать влияние руководства только в финансовых показателях. Финансы нужны. Без них организация не живёт долго. Но если смотреть только туда, мы видим поздний результат. Это как судить о здоровье человека только по факту, дошёл он до больницы или нет. До этого были симптомы: усталость, боль, температура, странное поведение. В организации тоже есть ранние признаки. Уход сильных людей. Рост циничных шуток. Снижение качества вопросов на совещаниях. Всё больше согласия вслух и всё меньше действий после. Клиенты начинают повторять одни и те же жалобы. Новички быстрее понимают обходные пути, чем нормальные процессы.

Хороший руководитель смотрит на такие признаки не как на шум, а как на данные. Он не обязан паниковать из-за каждого сигнала. Но обязан интересоваться. Особенно если сигнал идёт снизу, от клиента или с границы между подразделениями. Именно там организация чаще всего узнаёт правду раньше, чем её видит верхний уровень.

Связь между руководством и результатом можно описать как цепочку. Сначала решения и поведение руководителей

формируют привычки управления. Эти привычки создают культуру и климат. Культура и климат влияют на вовлечённость, доверие, готовность говорить правду и брать ответственность. Это меняет качество работы, скорость обучения, отношение клиентов и способность выдерживать трудные периоды. Потом уже появляются цифры. Не всегда сразу. Не всегда идеально. Но чаще, чем кажется тем, кто видит только последний столбец в отчёте.

Такая цепочка помогает избежать двух глупостей. Первая глупость: считать руководителя причиной всего. Вторая: считать его декоративной фигурой. Он не всемогущ. Но он и не случайная табличка на двери. Его влияние проходит через систему, которую он создаёт, поддерживает или терпит.

Особенно ясно это видно в организациях обслуживания. Клиент часто получает не продукт в чистом виде, а поведение сотрудника в конкретную минуту. Сотрудник может быть терпеливым или раздражённым, внимательным или механическим, способным решить вопрос или вынужденным ссылаться на правила, которые сам считает нелепыми. Его поведение зависит не только от характера. Оно зависит от того, как с ним обращаются, какие полномочия ему дали, что происходит после жалобы, как устроена нагрузка, кому верит его начальник.

Если внутри компании людей годами учат, что главное не решить проблему, а закрыть показатель, клиент это почувствует. Если сотруднику нельзя отступить от инструкции да-

же там, где инструкция явно мешает здравому смыслу, клиент тоже почувствует. Если команда знает, что начальник защитит разумное решение, принятое в интересах клиента, поведение будет другим. Руководство здесь не стоит за стойкой рядом с каждым сотрудником. Но оно присутствует в правилах, реакции начальника и допустимой свободе.

Производственные и технические организации устроены иначе, но логика похожа. Качество создаётся не лозунгом, а тем, что люди останавливают дефект, пока он мал. Безопасность создаётся не плакатом, а правом остановить работу, если риск слишком высок. Инновация создаётся не отдельным отделом с ярким названием, а привычкой проверять идеи без унижения за неудачу и без бесконечных согласований там, где можно быстро провести опыт.

В каждом случае руководитель должен решить, что он на самом деле вознаграждает. Быстрое прохождение этапа или честное обнаружение проблемы? Личную победу отдела или общий результат? Молчаливую лояльность или грамотное несогласие? Экономии на обучении или способность людей не повторять одни и те же ошибки? Эти выборы редко объявляются официально. Они проступают в бюджетах, назначениях, вопросах на совещаниях и реакции на неприятности.

Ещё один вопрос связан с видением будущего. В конце прошлого века это слово стало почти обязательным. Иногда оно помогало. Иногда превращалось в туман. Людям действительно нужна картина, ради чего они работают и куда

движется организация. Но видение не должно быть открытой. Оно должно помогать выбирать. Если из него нельзя понять, от чего мы откажемся, какие задачи главнее и почему сегодняшние трудности имеют смысл, это не видение, а украшение.

Сильное направление не обязательно произносится торжественно. Иногда оно звучит очень буднично: «мы будем компанией, которая отвечает клиенту за день, а не за неделю»; «мы перестанем выпускать продукт, если сами не можем объяснить, кому он нужен»; «мы сократим количество проектов вдвое, чтобы доводить начатое»; «мы будем расти только там, где можем обслужить клиента без обмана». Такие фразы не выглядят великими. Зато по ним можно работать.

Без направления люди начинают оптимизировать каждый своё. Финансы экономят там, где потом страдает клиент. Продажи обещают то, что производство не может сделать. Разработка строит то, что приятно строить. Юристы запрещают всё рискованное, включая разумное. Маркетинг продаёт будущую картинку, которой ещё нет. Каждый по отдельности может быть умён. Вместе получается организация, которая тратит силы на внутреннее трение.

Руководство должно уменьшать это трение. Не тем, что все будут думать одинаково. Наоборот, разные взгляды нужны. Но спор должен идти о деле, а не о праве на существование. После решения люди должны понимать, что принято,

почему принято, кто отвечает и где границы свободы. Многие компании теряют месяцы не из-за плохой стратегии, а из-за мутных договорённостей. Все вроде бы согласились, но каждый унёс со встречи свою версию.

Влияние руководителя видно в том, как быстро организация превращает разговор в действие. Не в суету, а именно в действие. Суета любит отчёты, новые комитеты, срочные письма и бесконечные уточнения. Действие любит ясность. Кто делает? К какому сроку? Что считается хорошим результатом? Что мы перестаём делать, чтобы освободить силы? Что будем проверять через месяц? Кто имеет право сказать, что план не работает?

Последний вопрос особенно важен. Руководители часто любят контроль, но не любят обратную связь, которая портит контрольную картинку. Они просят статус, а получают театр статуса. Зелёные индикаторы горят до последнего дня. Потом внезапно всё краснеет. Виноват ли исполнитель? Иногда да. Но часто виновата система, где плохая новость считается проступком. Если руководитель хочет настоящих данных, он должен сделать раннюю правду менее опасной, чем позднюю красивую ложь.

Это не значит, что за ошибки не отвечают. Отвечают. Но надо различать ошибку в сложной работе, небрежность и обман. Если всё наказывать одинаково, люди перестанут различать. Если ничего не наказывать, организация потеряет уважение к стандарту. Зрелое руководство делает различия.

Оно спрашивает: человек действовал разумно при доступной информации? Он сообщил вовремя? Процесс помог ему или мешал? Повторяется ли одно и то же? Есть ли у нас привычка героически чинить то, что давно надо было устроить нормально?

Да, слово про героическое здесь лучше заменить. В организациях любят восхищаться людьми, которые спасают ситуацию ночью. Иногда им правда надо сказать спасибо. Но если одни и те же спасения повторяются каждую неделю, перед нами не доблесть, а плохо устроенная работа. Руководитель, который поощряет вечное спасательство, получает зависимость от авралов. Сотрудники устают, процессы не улучшаются, а самые спокойные и профессиональные люди уходят туда, где не надо постоянно доказывать преданность через бессонницу.

Результат требует не только вдохновения, но и обычной управленческой аккуратности. Планировать. Расставлять приоритеты. Назначать ответственных. Убирать лишнее. Проверять, что люди поняли задачу одинаково. Давать ресурсы. Снимать препятствия. Прекращать проекты, которые не имеют смысла. Это звучит не так привлекательно, как разговор о харизме. Но без этого харизма становится дымом.

Разделять управление и лидерство удобно для учебника, но в жизни они постоянно перемешаны. Нельзя вести людей к будущему, если бюджет рассыпается. Нельзя говорить о смысле, если в расписании хаос и никто не знает, кто при-

нимает решение. Нельзя вдохновлять качеством, если процессы устроены так, что качественная работа требует личного подвига каждый день. Руководитель, который презирает управление как скучное ремесло, быстро становится зависимым от тех, кто это ремесло всё же делает.

С другой стороны, одного управления мало. Можно идеально вести таблицы и при этом не заметить, что люди потеряли веру в направление. Можно выполнять план и постепенно уничтожать способность организации учиться. Можно держать порядок, который уже не соответствует рынку. Управление без лидерского вопроса «туда ли мы идём?» превращается в аккуратное движение по старой дороге, даже если дорога давно ведёт не туда.

Поэтому сильное руководство соединяет порядок и движение. Оно не выбирает между дисциплиной и участием, между ясностью и доверием, между требовательностью и уважением. Оно постоянно держит эти вещи в рабочем напряжении. Это не красивая формула. Это будни: одно совещание, один конфликт, один найм, один разговор после ошибки, одно решение не запускать десятый проект, пока девять первых не доведены до ума.

Возникает вопрос: как оценивать руководителя справедливо? Только по итоговым цифрам нельзя. Там слишком много внешнего шума. Только по настроению людей тоже нельзя. Приятный климат без результата может быть признаком избегания трудных решений. Надо смотреть шире. Что

произошло с клиентами? Что произошло с качеством? Что произошло с людьми, особенно сильными и честными? Стали ли организация быстрее учиться? Уменьшилось ли количество скрытых проблем? Появилась ли ясность, где раньше была возня?

Полезно смотреть и на наследство. Что остаётся после руководителя, когда он уходит? Только серия удачных кварталов или команда, способная работать дальше? Люди, которые выросли, или выжженная площадка? Процессы, которые выдерживают нагрузку, или личные договорённости, завязанные на одного человека? Репутация у клиентов и партнёров или набор красивых отчётов? Настоящее влияние часто видно после ухода. Если всё держалось на постоянном вмешательстве одного начальника, значит, он не построил систему. Он был её временной подпоркой.

В этом месте стоит вернуться к началу. Руководство не является единственной причиной успеха. Рынок, случай, отрасль, технологии, капитал, регулирование, история компании и качество людей имеют огромное значение. Но руководитель влияет на то, как организация встречает всё это. Видит ли она изменения вовремя. Говорит ли себе правду. Использует ли сильных людей. Исправляет ли собственные привычки. Способна ли она действовать вместе, а не растаскивать силы по кабинетам.

Когда кто-то спрашивает, имеет ли руководство значение, я бы отвечал без пафоса: имеет, но не так, как любят показы-

вать в деловых биографиях. Не как одиночное сияние сверху. Не как набор ярких фраз. Не как воля человека, перед которой склоняется реальность. Руководство имеет значение через условия, которые оно создаёт для работы других людей. Через доверие, ясность, справедливость, направление, дисциплину и способность не врать себе.

Это влияние трудно снять крупным планом. Оно не всегда выглядит эффектно. Иногда оно похоже на скучное совещание, после которого наконец понятно, что делать. Иногда на короткий разговор, где начальник не дал талантливому грубияну разрушить команду. Иногда на решение закрыть любимый проект, потому что он больше не нужен клиентам. Иногда на признание: мы ошиблись, исправляем вот так, отвечаю я.

В таких вещах и рождается результат. Не сразу. Не чисто. Не без помех. Но именно там руководство перестаёт быть должностью и становится работой.

Карта работы руководителя

В любой организации рано или поздно появляется странная привычка: о руководителе начинают говорить так, будто он должен уметь всё. Он должен видеть будущее, разбираться в людях, держать финансы, понимать продукт, чувствовать рынок, успокаивать одних, подгонять других, вовремя молчать, вовремя говорить, не путать твёрдость с грубостью и мягкость с слабостью. Список можно продолжать до вечера. В нём нет ничего совсем лишнего. Беда только в том, что человек, которому всё это приписывают, остаётся человеком.

Отсюда начинается одна из самых вредных путаниц в разговоре о лидерстве. Мы берём живую работу, сложную и разную, и сводим её к характеру одного лица. Потом удивляемся, что разговор быстро становится либо поклонением, либо судом. Пока дела идут хорошо, говорят о дальновидности, силе воли и особом чутье. Как только дела портятся, те же черты получают другие имена. Дальновидность превращается в упрямство, сила воли в давление, чутьё в самоуверенность. Слова меняются быстрее, чем менялся сам человек.

Гораздо полезнее начать не с личности, а с работы. Что должно быть сделано, чтобы организация не просто двигалась, а двигалась в нужную сторону? Какие задачи нельзя бросать на самотёк? Где требуется ясное решение, где тер-

пеливое согласование, где строгий порядок, а где разговор с людьми, без которого вся стратегия остаётся красивым документом? Если задать вопрос так, многое становится проще. Не легче, а именно проще для понимания.

Руководство организацией похоже не на один талант, а на несколько разных работ, которые приходится соединять. Эти работы тянут человека в разные стороны. Одна требует поднять голову и посмотреть дальше ближайшего квартала. Другая требует опустить глаза в таблицы, процессы, договоры, сроки и понять, где всё застревает. Третья требует смотреть в лица людей, замечать усталость, страх, недоверие, амбиции, обиды, надежды. И всё это происходит не по очереди. Руководитель не может сказать: сегодня у меня день стратегии, завтра день процессов, послезавтра день людей. В реальной жизни всё приходит сразу.

Именно поэтому полезна карта. Не лозунг, не набор качеств, не очередная попытка назвать десять признаков хорошего начальника. Карта нужна для того, чтобы перестать спорить в темноте. Она не отменяет опыта, но помогает не принимать одну часть работы за всю работу. На карте видны три области, без которых руководство быстро становится однобоким: направление, исполнение и люди.

Первая область связана с направлением. Здесь решается, куда организация идёт и зачем. Это не обязательно громкая речь о будущем. Иногда направление формулируется скучно и коротко: выйти из убыточного сегмента, перестать обслу-

живать всех подряд, поднять качество, сократить лишнюю сложность, восстановить доверие клиентов. Но без ответа на вопрос «куда» организация живёт от совещания до совещания. Люди могут быть заняты до изнеможения, а движения вперёд не будет. Будет только бег на месте с хорошей отчётностью.

Направление требует выбора. А выбор всегда неприятен, потому что он отрезает часть возможностей. Нельзя одновременно быть самым дешёвым, самым внимательным, самым быстрым, самым инновационным и самым надёжным поставщиком для всех клиентов на свете. В презентации можно. В жизни нет. Поэтому стратегическая работа руководителя начинается там, где появляются отказ и приоритет. Не где он добавляет ещё один пункт в список, а где убирает лишнее и готов терпеть недовольство тех, кому это лишнее было удобно.

Есть руководители, которые любят эту часть работы. Они оживают, когда разговор идёт о рынках, конкурентах, сценариях, новой модели, большом сдвиге. Они легко находят слова для будущего. У них получается объяснить, почему прежний путь больше не годится. Иногда рядом с ними люди чувствуют, что наконец-то появился смысл. Но у этой силы есть своя тень. Человек, который слишком любит будущее, может презирать настоящее. Ему скучно разбираться, почему склад не отгружает вовремя, почему менеджеры заполняют одну и ту же форму в трёх системах, почему клиент

ждёт ответа пять дней. Он уже мысленно в следующей эпохе, а организация ещё спотыкается на лестнице.

Вторая область связана с исполнением. Здесь красивые намерения встречаются с тем, как устроена работа. Это область планов, процессов, ресурсов, контроля, дисциплины, обратной связи и повторения. Слово «повторение» редко звучит вдохновляюще, но без него организация не умеет держать качество. Можно один раз сделать хорошо на энтузиазме. Можно второй раз вытянуть на личном героизме команды, если бы это слово не было так испорчено в разговорах о работе. Но стабильно делать хорошо можно только тогда, когда есть порядок, который не зависит от настроения.

Исполнение не сводится к администрированию. Администрирование часто понимают как бумажную заботу о правилах. Исполнение шире. Это способность превращать решение в действие, действие в привычку, привычку в результат. Здесь нужен человек, который спрашивает не только «что мы хотим», но и «кто это сделает», «когда», «за счёт чего», «что мы перестанем делать», «как поймём, что получилось», «что будет, если не получилось». Эти вопросы раздражают тех, кто любит большие замыслы. Но именно они спасают организацию от театра намерений.

Исполнительная сторона руководства особенно видна в кризис. Когда всё спокойно, можно долго обсуждать стиль, ценности и культуру. Когда поставка сорвана, система легла, регулятор задаёт вопросы, клиент грозит уйти, обнаружива-

ется простая вещь: кто-то должен собрать факты, раздать роли, снять лишние разговоры, принять решение и проверить выполнение. В такие моменты люди не ждут длинной философии. Они хотят ясности. И если ясности нет, вакуум мгновенно заполняется слухами.

Но у исполнения тоже есть тень. Порядок легко превращается в удушье. Контроль начинает жить ради контроля. Совещания множатся, потому что так безопаснее. Система отчётности растёт, как сорняк. Люди уже тратят больше сил на доказательство работы, чем на саму работу. Руководитель, сильный в исполнении, иногда начинает верить, что всё важное можно измерить, разложить, назначить и проконтролировать. А потом удивляется, почему способные люди уходят или остаются, но перестают думать.

Третья область связана с людьми. Не с приятностью общения, не с корпоративной вежливостью, не с улыбками на общих встречах. Речь о том, что организация состоит из людей, которые решают, сколько себя вложить в работу. Они могут выполнять минимум. Могут беречь силы. Могут соблюдать правила и при этом не брать на себя ни одного лишнего риска. А могут включаться, спорить по делу, предлагать, помогать соседнему отделу, предупреждать о проблеме до того, как она стала аварией. Разница между этими состояниями огромна.

Руководитель не может купить настоящее участие приказом. Он может купить присутствие, время, формальное со-

блюдение. Но не заботу о деле. Забота появляется там, где люди понимают смысл, видят честность правил, чувствуют уважение к своей компетентности и не боятся говорить о плохих новостях. Это не мягкая тема. Это одна из самых практичных тем в управлении. Если люди скрывают проблемы, потому что боятся реакции начальства, организация теряет время. Если люди не говорят правду, решение принимается по выдуманной картине.

Работа с людьми требует особого внимания к доверию. Доверие не возникает от призыва доверять. Оно накапливается мелкими совпадениями слов и поступков. Руководитель говорит, что ему нужны факты, а потом не наказывает за неприятный факт. Говорит, что ценит инициативу, а потом не унижает человека за ошибку, сделанную в разумной попытке. Говорит, что уважает время команды, а потом не назначает бессмысленную встречу на семь вечера только потому, что сам не успел подумать раньше. В таких вещах люди делают выводы быстрее, чем по любой речи.

Есть руководители, которым эта область даётся легче. Они слышат паузы, замечают напряжение, понимают, кто промолчал не от согласия, а от осторожности. Они умеют объяснять сложное так, чтобы человек не чувствовал себя глупым. Они создают пространство, где спор не сразу превращается в защиту самолюбия. Но и у этой силы есть опасность. Желание сохранить отношения иногда мешает сказать резкую правду. Стремление вовлечь всех может затянуть ре-

шение. Забота о настроении способна заменить заботу о результате.

Три области редко живут в равновесии сами собой. Чаще организация перекошена. В одной компании все говорят о стратегии, но никто не доводит решения до конца. В другой каждое действие зарегулировано так, что новая мысль выглядит нарушением режима. В третьей так много разговоров о людях, что прямой разговор о слабой работе считается почти неприличным. В четвёртой культ результата настолько жёсткий, что люди начинают скрывать всё, что может испортить картинку. Внешне эти организации могут выглядеть вполне прилично. Внутри перекос постепенно дорожает.

Задача руководства не в том, чтобы выбрать любимую область и объявить её главной. Все три нужны. Направление без исполнения остаётся намерением. Исполнение без направления становится суетой. Оба вместе без внимания к людям дают холодную машину, которая какое-то время едет, а потом ломает тех, кто её двигает. Люди без направления и исполнения получают приятную, но беспомощную среду. Там много взаимного понимания и мало движения.

Самая трудная часть состоит в соединении. Можно пригласить сильного стратега, опытного операционного директора и человека, который хорошо работает с командой. Но если они не научились слушать друг друга, получится не целое, а три лагеря. Стратег будет считать остальных мелкими и осторожными. Операционный руководитель будет считать

стратега мечтателем, который не отвечает за последствия. Тот, кто отвечает за людей, будет видеть в обоих угрозу культуре и здоровому климату. Каждый будет по-своему прав. И каждый будет мешать делу, если не признает неполноту собственной правоты.

В этом месте особенно ясно видно, почему одиночная модель руководства плохо справляется с реальностью. Не потому, что сильных людей нет. Они есть. А потому, что сама работа слишком разная. Она требует разных скоростей мышления. Стратегия терпит паузу, иногда ей нужна пауза. Исполнение часто требует немедленного решения. Работа с людьми требует ещё одного темпа: слишком быстро нажмёшь, потеряешь доверие; слишком долго будешь ждать, потеряешь уважение. Один человек может научиться понимать все три темпа, но редко одинаково хорошо живёт во всех.

На практике это видно в обычных разговорах. Допустим, компания решила менять продуктовую линейку. Стратегический вопрос звучит так: какие рынки мы выбираем и от каких клиентов отказываемся? Исполнительный вопрос другой: какие процессы, сроки, команды, бюджеты и показатели меняются с понедельника? Человеческий вопрос третий: кто потеряет влияние, кто испугается, кто будет сопротивляться молча, кому нужно объяснить смысл, кого нельзя оставлять в неопределённости? Если хотя бы один вопрос выпадает, решение начинает хромать.

Многие провалы выглядят как ошибка стратегии, хотя начинались в исполнении. И наоборот. Компания выбирает правильное направление, но не меняет систему мотивации. Люди продолжают получать вознаграждение за старое поведение, а от них ждут нового. Руководство удивляется: мы же всё объяснили. Но объяснение не победит систему, которая платит за противоположное. Или компания перестраивает процессы, но не объясняет, зачем это нужно. Тогда порядок воспринимается как очередная прихоть сверху. Люди делают вид, что согласны, и ждут, когда волна пройдёт.

Иногда провал начинается в человеческой области. Руководитель видит верное направление и умеет строить процесс, но не замечает, что команда ему больше не верит. Формально люди кивают. На встречах говорят правильные фразы. В личных разговорах обсуждают совсем другое. Никто не спорит открыто, потому что спорить уже бесполезно. В такой организации сопротивление становится тихим. Оно почти не оставляет следов в протоколах, но съедает скорость лучше любой бюрократии.

Поэтому хорошая карта руководства должна помогать задавать неудобные вопросы. Не «какой у нас стиль», а «какая часть работы у нас провисает». Не «кто виноват», а «какой тип задачи мы недооценили». Не «почему люди не поддержали», а «что в нашем решении не было продумано: смысл, порядок действий или последствия для людей». Такой разговор менее эффектен, чем спор о характере начальника, зато

он полезнее.

Важное место на этой карте занимает центральная работа: соединять. Руководитель не просто выполняет три набора задач. Он удерживает их вместе. Ему приходится переводить стратегию на язык действий, действия на язык человеческого смысла, человеческую обратную связь обратно на язык решений. Если этот перевод не происходит, организация распадается на профессиональные племена. Финансисты говорят о дисциплине, продуктовые команды о ценности для клиента, продажи о рынке, юристы о рисках, инженеры о качестве, HR о людях. Все говорят о реальных вещах, но общий разговор не складывается.

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.