

Ищем ангелов

А у вас нет точно такого же, только без крыльев? (или четыре типа сотрудников)

В объявлениях о приеме на работу нередко можно прочесть следующее: «Коммуникабельность, инициативность, дисциплинированность и творческое мышление – необходимые условия». Конечно, все мы хотим «всего и много», не предполагая, что некоторые требования могут быть несовместимыми. Неудивительно, что мы так и не находим того, чего ищем, потому что человека, сочетающего все эти качества, просто не существует. Выдвигая такой набор требований, работодатель уподобляется женщинам, которые ищут «богатого и щедрого», не понимая, что «богатый» потому и богат, что не выбрасывает деньги «на ветер» и случайных знакомых.

Оценивая уже работающего сотрудника или кандидата на вакансию, следует четко представить, какое качество является главным для выполнения возлагаемой на него задачи: общительность, напористость, аккуратность или творческое начало. Если человек им обладает, то к «недостаткам» можно и приспособиться, если знать их заранее. Тогда они не создадут серьезных проблем, а сильные стороны проявятся в полной мере.

Сама непосредственность

Существуют мужчины и женщины, для которых главные ценности в жизни – удобство, комфорт и постоянная близость людей. Их позы расслаблены, голос низкий и воркующий, а внешность не отличается опрятностью. Они крайне разговорчивы, общительны, уважают шутки, анекдоты. Они не любят напрягаться, зато любят вкусно поесть, потому обычно склонны к полноте.

Коммуникабельность присуща таким людям от природы. Они запросто контактируют со всеми и выходят на неформальные отношения, независимо от пола, возраста, социального и должностного статуса собеседника. Так что, если вам нужен человек, способный налаживать связи и общаться с клиентами, покупателями и партнерами – такой персонаж просто незаменим. Только не путайте эту работу с работой call-менеджера, который общается в основном по телефону – такому человеку необходимо быть среди «живых» людей.

Главные отрицательные качества «непосредственных» сотрудников – лень, неорганизованность и неопрятность. Им надо постоянно напоминать о времени и сроках, о делах, которые надо сделать. Перед серьезной встречей невредно напомнить и о том, что надо привести себя в порядок и одеться подобающим образом. Поскольку общение для них интересно само по себе, за приятной беседой они могут забыть о цели встречи. Потому их необходимо снабдить инструкциями и документами, желательно непосредственно перед выходом, чтобы они не забыли их где-нибудь дома. Если у вас нет времени проделывать все это самому, поручите «воспитание» кому-нибудь из более



организованных сотрудников, которому такая «педагогика» будет не только не в тягость, но и потешит самооценку, придаст чувство значимости.

«Непосредственный» сотрудник многое сможет сделать для вашей фирмы даже за небольшую зарплату. Главное – теплый климат в коллективе, который он, кстати, сам и создает, и приятные, дружеские отношения с начальством. А если ему предоставить бесплатные обеды, оплату проезда, телефона или хотя бы ежедневный чай с печеньем за счет фирмы – он ваш навеки!

Да, и еще следите за тем, чтобы болтливость и свехобщительность таких людей не очень отвлекала бы от работы других сотрудников.

Неутомимый боец

Есть спортсмены на стадионе, а есть и «спортсмены» по жизни. Впрочем, одно не исключает другого, а чаще всего сосуществует параллельно. Не все из них похожи на атлетов, но мышцы у них в порядке, даже если они не качаются на тренажерах и не занимаются аэробикой. Они – сами себе тренажеры, поскольку постоянно в тонусе. Их движения резки и энергичны, а голос громкий и высокий; кажется, человек вот-вот сорвется на крик.

Этим людям постоянно надо с кем-то бороться, что-то доказывать и достигать. Они стремятся к росту и карьере, стараются преодолеть себя и решать, казалось бы, неразрешимые задачи. Ради этого они готовы работать днем и ночью. Они стремятся управлять и руководить, и неплохо при возможности делают это. Ставьте перед ними задачу-максимум, дайте кого-нибудь в подчинение, например, «непосредственного» лентяя, описанного в предыдущем абзаце, и они горы свернут. Они незаменимы, когда надо что-то «пробить» или кого-то «дожать». Только не заставляйте их общаться с клиентами и не отправляйте на встречи с высшим руководством ваших партнеров. Иначе «коса» может «найти на камень».

Главные проблемы, которые создает «боец», исходят из его амбиций. Он не выносит критики, не признает чужого мнения и субординации и навевает достаточно напряженную атмосферу в команде. Впрочем, ее могут скомпенсировать один-два «непосредственных» сотрудника. Более серьезная проблема в том, что он готов соперничать не только с коллегами, но и с начальством. Если не получается напрямую – будет критиковать шефа «в кулуарах». Потому «бойца» лучше держать союзником в борьбе, только в борьбе не за что-то, а против кого-то или чего-то.

Несмотря на то, что его амбиции касаются и финансов, его можно стимулировать не только деньгами. Выразите сомнение в его способности выполнить задачу, и он «расшибется в лепешку». А лучше скажите, что кто-то уже смог это сделать. Неплохо в качестве стимула работает также предоставление хотя бы небольшой руководящей должности и полномочий, например, старший продавец, главный консультант. Можно даже без повышения зарплаты.



Аккуратист

Эти люди подчеркнута аккуратны во всем. Они причесаны, в меру покрашены (женщины!), их ногти и обувь в идеальной чистоте. Одежда недорогая, несколько устаревшая или купленная на распродажах, но чистая и отглаженная. Они держатся корректно и вежливо, на работе всех называют исключительно «на вы» и никогда не опаздывают. Их движения четки и размерены, а речь напоминает голос диктора из программы «Время».

Главное для «аккуратистов» – стабильность и порядок. Они добросовестные работники. Они не забывают вовремя отправить почту, все необходимые и даже бесполезные документы находятся у них на своих местах. Они хорошо обучаемы и надолго запоминают навыки, полученные на тренингах и семинарах. Если надо, они могут сделать десятки и сотни звонков, терпеливо повторяя один и тот же текст, и не очень нервничают, если потенциальный клиент им отказывает. Они могут быть хорошими администраторами и управляющими, способными поддерживать порядок и контролировать исполнение планов и распоряжений вышестоящего начальства.

Казалось бы, «аккуратист» – идеальный сотрудник, но и у него есть свои недостатки. Главный из них состоит в том, что он никогда не принимает самостоятельных решений, не оговоренных инструкциями или распоряжениями вышестоящего руководителя, поскольку патологически боится ответственности. Их честность и принципиальность может создать проблемы, если фирма ведет «двойную бухгалтерию». Кроме того, они очень привязаны к режиму, их время распланировано заранее, потому в ситуациях, когда требуется задержаться или выйти в выходные, могут возникнуть серьезные конфликты.

«Аккуратисты» – люди рациональные, и деньги считать могут. Но стабильность и своевременность выплат значат для них больше, чем размер дохода, и этим их можно завлечь и удержать. Постарайтесь не привлекать их к сверхурочным работам и выделите рабочее место, к которому не позволено прикасаться больше никому. Чтобы избежать недоразумений, оговаривайте все возможные ситуации заранее, не рассчитывая на то, что они сами примут, казалось бы, очевидные решения.

Творческая личность

Творческие натуры – люди переменчивые и непредсказуемые. Они могут прийти в офис в классическом костюме с бабочкой, а назавтра - в драных до безобразия джинсах. Как говорилось в какой-то рекламе, их можно не узнать, но трудно не заметить. Они любят нравиться, быть в центре внимания и рассказывать интересные (с их точки зрения) истории, не имеющие никакого отношения к работе. Их жесты манерны и артистичны, а голос может варьировать, передавая тембр и интонации людей, о которых они рассказывают.



Творческие личности не выносят стандартных решений, они во всем пытаются найти что-то свое, новое. Они хорошие дизайнеры и программисты, разработчики рекламы и PR. Для них не существует неразрешимых задач, они быстро включаются в новые сферы деятельности, легко находят простые и красивые решения. Они любят появляться на публике, великолепно проводят презентации, тренинги и семинары. А вот продавцы и менеджеры из них никудышные, поскольку они презентуют не товар или фирму, а исключительно самих себя и свои идеи. К тому же они очень болезненно реагируют на отказы, которые неизбежны при этой деятельности.

Творческие натуры не признают шаблонов и регламентов, потому их сложно приучить к работе в жестком графике. Еще одна проблема, вытекающая непосредственно из этого – непринятие фирменных стандартов и корпоративного стиля, в котором они видят некое обезличивание себя. Их практически невозможно заставить носить униформу или хотя бы бейдж, а на деловую встречу они могут прийти в эффектном, но совершенно не деловом облике. Еще одна проблема – их оторванность от реальности. Высказав какую либо интересную идею, они оказываются уже удовлетворенными, и рассчитывать на то, что они с энтузиазмом тут же примутся ее воплощать, не стоит. Задачу на это придется ставить вам самим.

Деньги для таких людей значат немало, но они лишь мера оценки их незаменимости и уникальности. Если вы чаще будете подчеркивать их достоинства и давать им возможность покрасоваться на людях, то они могут работать с полной отдачей и за относительно скромную зарплату. Не забывайте в программах и документах указывать их авторство, придумайте для них какую-нибудь звучную должность, например, эксперт или креэйтор (не путать со статусом «старший» или «главный» – иерархия важна для «бойцов»). Постарайтесь предоставить им гибкий график, не нагружайте рутинной работой, ставьте задачи, оговаривая лишь конечные сроки выполнения. И не предъявляйте им претензий за то, что в рабочее время они играют в тетрис, если, конечно, это не очень деморализует других сотрудников. Ведь творческая мысль работает 24 часа в сутки. Будьте уверены, к положенному сроку они сделают то, что обещали, даже если для этого придется работать всю ночь.

* * *

Разумеется, типаж, описанные здесь, во многом утрированы. Реальные люди сложнее и разнообразнее, они несут в себе все четыре описанных тенденции. Но выраженность и приоритет их различен, и практически всегда можно выявить доминирующую. Эта идея положена в основу авторской концепции системной психодинамики. На ее базе разработан ряд тренингов и бизнес-семинаров, а также HR-тест Business Personality Test. Этот тест является на данный момент самым точным и удобным инструментом для практического применения. Кроме того, он единственный, который в явном, читаемом для неспециалистов, виде описывает перспективы сотрудника, эффективные способы его мотивации и проблемы, которые он может создать в команде.

