

Расширенное консультирование в процессах практической мыследеятельности*

1. В нашей стране сегодня очевидна востребованность консультационных услуг по вопросам менеджмента и организационного поведения, вопросам психологии личности, малых групп и коллективов, вопросам развития предприятий, региональных и отраслевых структур, вопросам политики и социального поведения больших групп. Однако, также очевидна и проблематичность эффективности консалтинга для многих заказчиков и клиентов, которая обуславливает их настороженность и недоверчивость. При консультировании обычно получают не то, что хотели, реализуют рекомендации не так, как надо, а если в результате получается требуемый эффект, то вклад консультанта считают незначительным. [9,13,]. В качестве основных причин такого положения дел можно, на наш взгляд, выделить две причины. Первая: отсутствие эффективной подготовки профессиональных консультантов. Мастерство консультирования как высший уровень профессионализма обычно отождествляется с искусством и приобретает некоторыми специалистами традиционным, то есть опытным путём. Вторая: неразвитость теории и методологии консалтинга, которую пытаются компенсировать зарубежными “шаблонами” и “стандартами” (или их модификациями), не соответствующими российской социально-культурной действительности. Одним из редких исключений является пример по разработке и реализации новых практик консультирования, а также по обучению им, осуществляемыми Ю.Д. Красовским [13]. Такой пример доказывает, что приведённые причины имеют временный характер. В связи с этим проявляется и актуальность темы настоящих тезисов, в которых представлен новый тип консультирования, названный нами новым термином – “расширенное консультирование”.

* Опубликовано в сборнике: Социально-психологические проблемы развивающихся организаций. – Омск: ООО «Сфера», 2004, - С.28-37.

2. В первую очередь необходимо разобраться, что такое консультирование. Удивительно, но до сих пор нет, насколько нам известно, более-менее удовлетворительного определения консультирования как такового. Одни авторы формулируют, что это профессиональная деятельность по обеспечению людей помощью в решении ими своих проблем и приобретении новых знаний и способностей [21]. При этом, однако, не выявляются различия в соотношениях с тренингом, психотерапией и психокоррекцией. Другие отличают консультирование от персонального руководства и психотерапии, и полагают, что “консультирование - это непрерывно развивающаяся профессия, которая высвечивает определённые аспекты, вопросы, проблемы развития в соответствии с потребностями клиентов и общества” [5, с.44]. Но здесь нет отличий от исследований, диагностики и экспертизы. Многие авторы просто обходят этот вопрос и “по умолчанию” смешивают в своих “коктейлях” разные компоненты по собственному вкусу: опрос, анализ, диагностика, обучение, игра, тренинг, эксперимент, наставничество, экспертиза, супервизия, коучинг и др. – и получаемые смеси называют разными видами консультирования. “Консультирование многолико так же, как и проблемы, с которыми сталкиваются руководители и специалисты реформируемых предприятий” [9, с.61] – классический итог эмпирических обобщений.

3. “Думаю, что разумно осмыслять консультирование не как деятельность, а как мыследеятельность, - предлагает Т. Сергейцев, а дальше продолжает, - и думаю, что консультирование как вид активности – достаточно универсальный и имеющий массу специализаций процесс. Это, прежде всего процесс развития содержательной коммуникации и прикрепления к коммуникации знаний, деятельности, инструментов и средств” [20, с.54]. Такое понимание принципиально отличается от многих других, где клиент рассматривается в качестве объекта деятельности (см., например, в [24]), но и здесь консультирование не отличается от других типов творческого общения, а также других типов мыследеятельности. Фактически получается, как это констатирует О. Алексеев, что “консультирование – эксплуатируемая форма, социально и культурно очерченный способ взаимодействия с заказчиком. На деле у нас оно смешано с рядом других типов деятельности: оргпроектирование, программирование, системное проектирование” [1, с.42].

4. Труднее всего выявить различия между ‘консультировать’ и ‘давать профессиональные советы’. В словарях второе приводится как значение первого, и то и другое производны от латинского ‘consultare’, которое переводится как ‘советоваться’ [15]. Обыденное сознание в подобных случаях ставит вопрос – зачем и почему надо различать? Ответ даёт современная жизнь общества: результаты профессиональной работы у консультанта и у советника разные (хотя ‘консультант’ от латинского ‘consultans’ - советующий). Слово-калька и перевод иностранного слова приобретают разные значения. Советовать – значит давать наставления, указания как поступить [16,с.644], предлагать решения: что и как делать. Консультировать - значит давать ответы на поставленные вопросы, а если вопросов нет, то сначала обеспечивать их выявление, формулирование и задавание, то есть их постановку. Всё просто, как говорится, ни убавить, ни прибавить (прийти к простому - трудно). Жизнь подводит итоги: разные результаты – разные, соответственно, взаимоотношения, способы взаимодействий и ответственность.

5. Теперь, имея “чистое” консультирование, мы можем рассматривать его в различных комбинациях с другими типами активности, которые в одних случаях включаются в консультирование, а в других – включают его в себя. Учитывая всё многообразие известных и возможных типов и видов консультирования – от самых простых до самых сверхсложных, мы предлагаем следующее определение. **Консультирование – это тип совместной мыследеятельности по сопоставлению и преобразованию существующих представлений (в т.ч. знаний) или созданию новых представлений путём обеспечения и осуществления процессов вопрошания и ответствования.** Вопрошание и ответствование это взаимосвязанные процессы, причём в обоих участвуют и консультант, и клиент (консультируемый). Вопрошание как постановка осмысленных вопросов сначала себе, а только потом партнёру по совместной мыследеятельности, и таким образом, чтобы он понимал их; постановка вопросов с готовностью получить любой, даже самый нежелательный, ответ. Ответствование как предоставление осмысленных ответов на поставленные вопросы сначала себе, а только затем партнёру, и взятие на себя ответственности за полноту ответов и понимание их партнёром – с одной стороны, за понимание и принятие ответов – с другой.

6. Профессиональное консультирование всегда включено в сложный комплекс разных типов и видов активности. В общем случае этот комплекс включает: 1) группу базовых структур взаимодействий (например: производство, продажи, социально-психологическая активность, менеджмент, оргправовая активность и др.); 2) группу инновационных структур взаимодействий (разработка концепций развития, инновационных программ и оргпроектов; разработка новых технологий менеджмента, производства и продаж; решение проблем и реализация инноваций); 3) группу методологических структур взаимодействий (методология базовых взаимодействий, методология инновационных взаимодействий); 4) группу консультационных структур взаимодействий (обеспечение вопрошания и ответствования, осуществление этих процессов); 5) группу структур взаимодействий по научно-методологическому обеспечению консультирования (эмпирия, теория и методология консультирования); 6) группу структур взаимодействий по менеджменту консалтинговых услуг (организация, управление и руководство консультированием); 7) группу правовых структур взаимодействий (определение прав, обязанностей, ответственности сторон; заключение, изменение, расторжение договоров; разрешение споров).

7. Профессионализм консультанта обычно оценивают по зоне его компетентности в комплексе указанных структур взаимодействий; считают, что консультант должен быть и психологом, и социологом, и менеджером, и разработчиком, и системотехником, и методологом, и педагогом, и т.д., и т.п. Это, с нашей точки зрения, явное заблуждение. Дополнительные знания в разных областях общественной жизнедеятельности позволяют, конечно, консультанту разобраться с проблемами клиента лучше и быстрее. Однако, принципиальный вопрос в том, что эти же знания мешают консультанту, как и клиенту, выйти за границы известного в поиске нового. Консультант должен уметь отказываться от использования имеющихся знаний и **работать в ситуации незнания**. При консультировании имеет место “придание значения не столько знаниям, сообщаемым консультантом клиенту в ходе консультативных встреч, сколько особым взаимоотношениям между консультантом и клиентом, порождающим дополнительные возможности самостоятельного преодоления трудностей последним” [10,с.172].

8. Различным комплексам взаимодействий соответствуют разные типы и виды консультирования, а значит разные методы и разные подходы в научно-

методологическом обеспечении консалтинговых услуг. Например, Р.А. Золотовицкий выделяет такие подходы, как: проблемный, нормативный, инновационный, рациональный, регулировочный, ситуационный, ситуативно-нормативный, структурно-функциональный, драматический и экологический [11,с.63]. Главной связкой или “стержнем” в конкретной работе консультанта является структура связей “комплекс взаимодействий – тип консультирования – метод взаимодействий - подход”. Такая связка, например, в организационном консультировании Ю.Д. Красовского выстроена следующим образом (см. в [13]). Комплекс взаимодействий: “выращивание” маркетинговой идеологии в поэтапном организационном изменении управленческих отношений, организации такого внутрифирменного управления, которое становится клиентоориентированным. Тип консультирования: конструктивный консалтинг, который направлен на содействие руководителям и специалистам предприятия в решении ими “стыковых” проблем во взаимодействиях разных подразделений. Консультирование связано с конструированием новых управленческих отношений и новых механизмов организационного поведения при реализации маркетинговой идеологии. Метод взаимодействий: игровой эксперимент в форме ансамблевых деловых игр, позволяющий исследовать и осуществлять инверсию сознания топ-менеджеров, менеджеров и специалистов фирмы. Результатом работы являются сценарные варианты консультирования или консалт-сценарии, “которых может быть великое множество”. Подход в научно-методологическом обеспечении консультирования: имитационное моделирование, в рамках которого, с помощью ситуационного анализа и нового графического способа выражения смыслов, разрабатываются модели развития организационного поведения. Эти модели являются основой при разработке консалт-сценариев и получении реальных организационно-психологических и организационно-экономических эффектов.

9. Из всего многообразия комплексов взаимодействий, связанных с консультированием, нас интересуют в настоящее время те, в которых создаются и реализуются новые практики. Практиками мы называем способы профессиональной активности, сознательно разрабатываемые, организуемые и только затем осуществляемые, в отличие от способов, которые стихийно возникают и изменяются в опыте. В таких, интересующих нас, комплексах взаимодействий могут быть различные комбинации разных типов активности – деятельности, мыследея-

тельности, общения, поведения, игры, борьбы, и др., - но ведущим типом всегда является мыследеятельность по разработке представлений (схем, алгоритмов, математических моделей, программ, планов и т.п.), необходимых для создания и реализации новых практик. Этот тип активности мы называем, соответственно, **практической мыследеятельностью (ПМД)**. Существенными отличиями ПМД от других типов мыследеятельности и их комбинаций являются следующие: а) ПМД осуществляется субъектом (индивидуальным групповым или коллективным) для создания и реализации собственных новых практик, т.е. для себя; б) способ осуществления ПМД у каждого конкретного субъекта уникальный, т.к. определяется типом (типами) сознания и типом (типами) мышления данного субъекта, а также конкретной ситуацией, в которой он находится; в) для реализации конкретной новой практики ПМД должна быть целостной и завершённой; г) при создании и реализации новых практик у субъекта формируются новые профессиональные способности; д) при создании и воспроизводстве способа ПМД человеком формируются технологии формирования себя субъектом профессиональной активности или, по-другому, С-технологии (подробнее о С-технологиях см. в [4]).

10. В процессах ПМД происходит преобразование субъектами собственных сознаний и механизмов мышления. Консультирование при этом может проводиться только в процессах соучастия, когда клиент сам преобразовывает свои сознание и мышление, сам разрабатывает собственные новые практики, а вместе с консультантом создают общую для них систему представлений о способе ПМД клиента (подробнее о соучастии как типе совместной активности см. в [7]). Любой способ, как частный вариант реализации метода, должен соответствовать концептуальной модели ПМД, в которой процессы ПМД представлены через структуры расширения и сжатия представлений. Для создания новой практики необходимо выйти за границы известного, расширить профессиональное сознание, расширить собственные структуры субъектности-субъективности, расширить свои способности и возможности. Для реализации новой практики необходимо свернуть, сжать и упаковать представления в единственно-актуальную форму. Следовательно, любой способ консультирования в процессах ПМД также должен соответствовать модели расширения и сжатия представлений, иначе

– либо соучастия не будет и консультант окажется не нужным, либо ПМД не осуществится.

11. Таким образом, тип консультирования, который необходим в комплексах взаимодействий с ПМД, и который здесь только и возможен, это **расширенное консультирование** (РК). Данный тип кроме общих признаков консультирования (см. п.5 настоящих тезисов) имеет ряд особенных, в том числе: 1) консультирование производится в процессах создания, осуществления и преобразования способов ПМД; 2) консультирование реализуется как процесс соучастия, на принципах самоорганизации и соорганизации действий, чувств и представлений, с созданием общей системы представлений; 3) процессы консультирования должны быть согласованны с процессами расширения и сжатия представлений в ПМД, обеспечивать максимизацию расширения и торможение сжатия; 4) консультирование должно иметь такое своё расширенное пространство представлений, которое обеспечит проведение ПМД за границей известного; 5) консультирование должно обеспечивать и сохранять самостоятельность мыслительности и клиента, и консультанта, их равноправие и взаимодополняемость. Во взаимодействиях при осуществлении РК, в отличие от супервизии [23], нет властвования, наставничества, обучения, управления. В отличие от коучинга [17,18,22], в РК нет директивного стиля, интервенций, содействия и помощи. Более того, все эти сопутствующие взаимодействия блокируют и разрушают соучастие, а значит и процесс РК.

12. Выход за границы известного часто связан с преодолением пределов способностей и возможностей человека. Для работы консультанта с клиентом в рамках РК необходим такой метод, которым можно осуществлять выход за границы известного, преодоление пределов способностей и возможностей, осуществление консультирования в пространстве неизвестного и невозможного. Есть эвристические методы решения творческих задач (например, см. в [2,3,8]), которые можно применять при осуществлении ПМД в области неизвестного. Но в таких случаях, во-первых, не выделены и не определены структуры консультирования, во-вторых, требуется предварительное освоение клиентом этих методов и поэтому, в-третьих, появляются позиции наставника, тренера, ведущего, что приводит к ликвидации или исчезновению соучастия и РК. Прорывы к новому имеют случайный характер, вероятность получения и эффективной реализации но-

вых идей, как обычно говорят, “один шанс на миллион”. На основании анализа результатов эмпирических и теоретических исследований, а также анализа процессов и результатов проведённых ПМД-работ, мы утверждаем, что для осуществления РК в настоящее время применим только **метод формирующегося эксперимента**. Этот метод позволяет решать проблему невозможного [7], проводить ПМД в ситуации незнания и, следовательно, профессионально осуществлять РК.

13. Эксперимент как таковой, в нашем понимании – независимо от каких-либо научных подходов и логических систем, это структурированная “совокупность действий и мыследействий по обнаружению неизвестного и подтверждению или отрицанию существования нового, или предполагаемого, в получаемых результатах и осуществляемых способах” [27,с.154]. Эксперимент “отличается от наблюдения активным вмешательством в ситуацию со стороны исследователя, осуществляющего планомерное манипулирование одной или несколькими переменными (факторами) и регистрацию сопутствующих изменений в поведении изучаемого объекта” [25,с.457]. В психологии известен формирующий эксперимент как “метод прослеживания изменений в психики [...] в процессе активного воздействия исследователя на испытуемого”. Формирующий эксперимент позволяет “не ограничиваться регистрацией выявляемых фактов, а через создание специальных ситуаций раскрывать закономерности, механизмы, динамику, тенденции психического развития, становления личности, определяя возможности оптимизации этого процесса” [26,с.458]. Однако, в связи с тем, что “человек как личность проявляется не столько в реактивных, сколько в проактивных действиях”, а “его мышление скорее саморегулируемо, чем управляемо” [12,с.12], психологам приходится обосновывать, как пишет Т.В. Корнилова, квазиэкспериментальные схемы исследований с ограниченными формами контроля. Более того, участники экспериментов могут не только нарушать своей активностью планы исследователей и “не вписываться” в “ловушки” поставленных гипотез, но и создавать непредсказуемые структуры взаимодействий с новыми и заранее не предполагаемыми эффектами. Курт Левин, кстати, отмечал, что стабильных результатов эксперимента можно ждать не в случае возможно более “простых” внешних условий, а как раз в случае сложных условий. При этом важно исследовать не случайные последовательности феноменологических факторов и

свойств путём статистической обработки данных многочисленных экспериментов, а каузально-динамические и кондиционально-генетические зависимости и структуры связей сущностных признаков единого процесса, определяющих тип этого процесса, который есть проявление закона даже в одном-единственном эксперименте [14].

14. Формирование эксперимента осуществляется его участниками, их наличным составом и собственной активностью по ходу развития взаимодействий между ними – такова суть формирующегося эксперимента. Он отличается от формирующего эксперимента тем, что: а) участники сами создают и изменяют условия и возможности для своих спонтанных взаимодействий, то есть становятся одновременно и исследователями; б) исследователи включаются в спонтанные взаимодействия и, таким образом, сами становятся участниками; в) измерение результатов и контроль за процессами эксперимента могут осуществляться каждым исследователем-участником по изменениям собственных объективированных форм субъектности-субъективности (например, способностей). Ведущим типом активности в формирующемся эксперименте является игра, в которой возникают ситуационные структуры взаимодействий. Такие структуры, как следует из результатов исследования В.С Дудченко, могут в одних случаях рассасываться, в других – превращаться в стационарные структуры, в третьих – усиливаться и охватывать всю организацию [6]. Взаимодействия в формирующемся эксперименте, как методе РК, развиваются по трём взаимосвязанным сценариям: сценарию проработки тематического пространства, сценарию развития субъектов и структур их взаимодействий, сценарию консультирования – этим формирующийся эксперимент отличается от метода игрового эксперимента Ю.Д. Красовского [13] и социодрамы Р.А. Золотовицкого [11], в которых всё происходит по одному сценарию. Ещё одно важное отличие: указанные сценарии и их реализация определяются не мотивационными ансамблями, как в игровом эксперименте, и не событийной “концентрацией реальности”, как в социодраме, а типами сознания и типами мышления конкретных участников, и конкретной совместной ПМД. В наших работах типы сознания и мышления участников выявляются по авторской методике С. Ясного.

15. Последнее звено в рассматриваемой структуре связей это подход, который в нашем случае является комбинированным. ПМД как единый процесс описыва-

ется, обосновывается и структурируется в сферно-процессном подходе, с использованием как объектной, так и процессной логик, и осуществлением взаимопереходов между ними [27]. Профессиональное соучастие при РК может проводиться и исследоваться в экзистенциально-феноменологическом подходе, где всякое вопрошание обусловлено, как полагает Ж.П. Сартр, тройным небытием: небытием знания в человеке, возможностью небытия в трансцендентном бытии и небытием ограничения [19,с.44], а всякое ответствование обусловлено тем, что свободный человек “ответственен за мир и за самого себя в качестве способа бытия” [19,с.557]. Причём ответственность понимается, прежде всего, как “сознание быть неоспоримым автором события или объекта” [19,с.557]. Для создания и реализации метода формирующегося эксперимента необходим экспериментально-игровой подход, в рамках которого прорабатываются вопросы возникновения, обнаружения и осмысления нового, неизвестного и непредсказуемого. Таким образом, комбинированный подход, состоящий из экспериментально-игрового, экзистенциально-феноменологического и сферно-процессного, обеспечивает осуществление расширенного консультирования методом формирующегося эксперимента в комплексах ПМД-взаимодействий.

Л и т е р а т у р а

1. *Алексеев О.Б.* Перспективы и проблемы развития профессионального консалтинга в России // Кентавр. Выпуск 17 (март 1997).
2. *Алтишуллер Г.С.* Найти идею. Введение в теорию решения изобретательских задач. – Новосибирск: Наука, 1986.
3. *Буш Г.Я.* Рождение изобретательских идей. – Рига: Лиесма, 1976.
4. *Вишняков И.А., Заславская Ю.В., Ясный С.* С-технологии в сфере образования // Вопросы профессионализма: психология, методология, практика. Сб. науч. Статей / Под ред. И.А. Вишнякова, Ф.З. Кабирова. – Омск: Изд-во ОмГПУ, 2003.
5. *Глэддинг С.* Психологическое консультирование. – СПб: Питер, 2002.
6. *Дудченко В.С.* Ситуационные структуры в социальной организации промышленного предприятия. Автореферат дисс. ... канд.социол.наук. – М.: ВНИИСИ, 1983.
7. *Заславский М.В., Кабиров Ф.З., Ясный С.* Соучастие и формирующийся эксперимент // Вопросы профессионализма: психология, методология, практика. Сб.

науч. Статей / Под ред. И.А. Вишнякова, Ф.З. Кабирова. – Омск: Изд-во ОмГПУ, 2003.

8. *Калошина И.П.* Структура и механизмы творческой деятельности (нормативный подход). – М.: Изд-во Моск.ун-та, 1983.

9. *Капустин П.А.* Управленческое консультирование для руководителей. – СПб.: Изд-й дом “Бизнес-пресса”, 2000.

10. Консультативная психология // Психология. Словарь/ Под общ. Ред. А.В. Петровского, М.Г. Ярошевского. – М.: Политиздат, 1990.

11. “Концентрация жизни заложена в драме...” (Беседа с Р.А. Золотовицким) // Кентавр. Выпуск 18 (ноябрь 1997).

12. *Корнилова Т.В.* Квазиэкспериментальные схемы исследований // Методы исследования в психологии: квазиэксперимент. – М.: Изд-я группа “ФОРУМ” – “ИНФРА-М”, 1998.

13. *Красовский Ю.Д.* Сценарии организационного консультирования. – М.: ОАО «Типография “Новости”», 2000.

14. *Левин К.* Закон и эксперимент в психологии // Психологический журнал, 2001, том 22, № 2-3.

15. Новейший словарь иностранных слов и выражений. – Минск: Харвест, М.: ООО “Изд-во АСТ”, 2001.

16. *Ожегов С.И.* Словарь русского языка / Под ред. Чл.-кор. АН СССР Н.Ю. Шведовой – М.: Русский язык, 1986.

17. *Парслоу Э., Рэй М.* Коучинг в обучении: практические методы и техники. – СПб.: Питер, 2003.

18. *Савкин А.Д., Данилова М.А.* Коучинг по-русски: смелость желать. – СПб.: Речь, 2003.

19. *Сартр Ж.П.* Бытие и ничто: опыт феноменологической онтологии. – М.: Республика, 2000.

20. *Сергейцев Т.Н.* Перспективы развития консалтинговой деятельности в России // Кентавр. Выпуск 17 (март 1997).

21. *Уоллс В., Холл Д.* Психологическая консультация. – СПб.: Питер, 2003.

22. *Харрис Дж.* Коучинг: личный рост и успех. – СПб.: Речь, 2003.

23. *Ховкинс П., Шохет Р.* Супервизия. Индивидуальный, групповой и организационный подходы. – СПб.: Речь, 2002.

24. *Шинкаренко А.П.* Обучающее консультирование в системе бизнес-образования // Вопросы методологии, 1-2'98 (№ 29-30).
25. Эксперимент // Психология. Словарь/ Под общ. Ред. А.В. Петровского, М.Г. Ярошевского. – М.: Политиздат, 1990.
26. Эксперимент формирующий // Психология. Словарь/ Под общ. Ред. А.В. Петровского, М.Г. Ярошевского. – М.: Политиздат, 1990.
27. *Ясный С.* Обоснование эксперимента по теме “Самоорганизация и соорганизация в образовательных процессах”. Часть 3. Понятие и логика эксперимента // Гуманизация и демократизация образования: инновации и нововведения / Под ред. М.Н. Аплетеева. – Омск: ОмГПУ, 1994.