

*Ковалева Е.Б., магистрант 2 курса, направление «Психология», профиль «Психологическое консультирование»  
г. Тверь, ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет»  
Научный руководитель – кандидат психологических наук, доцент  
Барилjak Ирина Анатольевна*

## **КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ ЛИНЕЙНЫХ МЕНЕДЖЕРОВ ПО ПРОБЛЕМАМ ДИСТАНЦИОННОЙ РАБОТЫ**

**Аннотация.** В статье освещаются методы оказания психологической помощи в ситуации перехода на дистанционную форму трудовой деятельности линейных менеджеров телекоммуникационной компании; рассматриваются варианты консультативной помощи в зависимости от вариативности полученных с помощью разработанного опросника запросов к психологу и восприятия процесса изменений, происходящих в ходе психологических сессий.

**Ключевые слова:** *психологическое консультирование; организационное консультирование; консультативный процесс; линейные менеджеры; психологическая помощь; проблемы в условиях удаленной работы; проблемы управления в дистанте.*

Всемирная обстановка последних лет: пандемия, нестабильная ситуация в политической и экономической сферах общественной жизни, активная автоматизация, побуждает руководителей организаций прибегать к различным стратегиям реагирования, для сохранения рентабельности предприятий. Исключением не является телекоммуникационная компания - ООО «Криптотелеком». Переход к новому формату работы линейных менеджеров компании детерминировал проблемы при выполнении ими профессиональной деятельности. Руководство компании приняло решение о необходимости активной психологической помощи сотрудникам.

Теоретическое ядро нашего исследования составили наработки отечественных и зарубежных психологов, занимающимися психологическим консультированием и разработкой проблематики дистанционного труда. Проблематика консультирования раскрывается работами Г.С. Абрамова, Ю.Е. Алешина, Э.Ф. Зеер, Е.А. Климов, Н.Д. Линде, В.Ю. Меновщикова, А.П. Чернявская и других.

Цель исследования – заключается в поиске и реализации таких форм психологического консультирования, которые позволили бы решить проблемы линейных менеджеров телекоммуникационной компании, детерминированные дистанционной формой работы.

Гипотеза исследования – психологическое консультирование линейных менеджеров имеет свои особенности, связанные с дистанционной формой трудовой деятельности.

Участники исследования – в исследовании приняли участие 43 сотрудника телекоммуникационной компании ООО «Криптотелеком», занимающие должность линейного менеджера.

Для исключения из поля настоящего исследования проблем, не связанных с дистанционной формой работы, на предшествующих этапах исследования авторский опросник «Степень удовлетворенности дистанционным форматом работы» был предоставлен респондентам дважды. С начала введения дистанционной формы работы и после двух недель работы в заданном руководством формате, данная стратегия позволила нам исключить ряд ответов испытуемых, так как они не обуславливались нововведением формы трудовой деятельности менеджеров. В результате данного этапа эмпирического исследования нами были получены следующие группы проблем:

- Технические проблемы дистанционной работы;
- Коммуникационные проблемы дистанционной работы;
- Организационные проблемы дистанционной работы;
- Проблемы когнитивной сферы в дистанционной работе [2].

Группа технических проблем, выявленных в ходе исследования, была передана руководству организации ввиду невозможности их решения в рамках психологического консультирования с исследуемыми, заявившими о проблемах, отнесенных нами в данную группу.

Оставшиеся три группы проблем расценивались нами как конструктивные запросы для эффективной работы с ними в рамках психологического консультирования. Консультативная работа на данном этапе исследования велась с использованием двух видов работы практического психолога в организации, а именно: индивидуального и группового консультирования.

С запросами коммуникативной группы работа велась в рамках группового консультирования. Выбранная форма работы позволила на данный момент провести профессиональную психологическую работу с тремя группами респондентов выборки. Каждая группа сформирована по результатам предварительных индивидуальных консультаций с сотрудниками со сходными заявленными при опросе проблемами. Количественный состав 1 группы - 10 человек, 2 группы - 12 человек и 3 группы – 9 человек.

Сбор информации и формулирование запросов в первичных консультациях позволили нам прийти к выводу о том, что для достижения большего консультационного эффекта, участникам необходимо исследовать свой стиль отношения с другими и приобрести более эффективные социальные навыки, чему в полной мере отвечает форма работы в консультационной группе.

В основу работы консультационных групп легли такие методы как: *метод группового развития* и *групповой метод решения проблем*.

Мишенью групповой работы является личностный рост респондентов. В консультационном процессе развития отношений особое внимание уделялось чувствам клиентов.

Первичной задачей группового метода решения проблем – обучение клиентов решать свои индивидуальные проблемы, опираясь на опыт группы. В ходе дискуссий участников процесса осуществлялось консультирование [4].

В рамках индивидуального консультирования решались следующие проблемы:

- не эффективность приемов управления подчиненными;
- трудности в принятии решения без полного видения рабочей ситуации в коллективе;
- невозможность работы в домашних условиях;
- ненормированность рабочего дня; ослабление контроля над подчиненными.

Рассмотрим каждую заявленную проблему линейных менеджеров в дистанционной форме работы подробнее, с кратким обозначением путей их решения в рамках психологического консультирования.

1) *Проблема управления подчиненными в нашем исследовании решалась следующим образом:*

- в случае запроса об информации проводилось информирование по стилям управления;
- выявление и анализ управленческих проблем, разработка рекомендаций для их решения, содействие в исполнении этих решений;
- социометрия коллектива;
- информирование в сфере мотивации сотрудников;
- работа с навыками планирования и распределения задач.

2) *Проблема принятия управленческих решений решалась с помощью:*

- повышение уровня осознанности клиента;
- рассмотрение альтернативных решений;
- рассмотрение последствий альтернативных решений;
- научение техникам принятия решений (квадрат Декарта);
- выявление влияния установок на принятие решений.

3) *Проблема несовместимости домашней обстановки и рабочего настроения.* Консультирование заявленной проблемы было перекалифицировано в рамки семейного консультирования с супругами сотрудников. Первичные консультации проводились индивидуально с сотрудниками, в двух случаях последующие сессии проходили с супружеской парой, в одном - параллельно с сотрудником и супругой. В рамках сессий была проведена просветительская работа с женами на тему дистанционного формата работы. На сессиях в паре разбирались вопросы ролевой организации в семье, установление правил и распределения обязанностей.

4) *Проблема времени – пути решения:*

- научение методам тайм – менеджмента;
- выявление нерационального использования времени;

- развитие навыков целеполагания;
- развитие навыков планирования;
- домашние задания (заполнение таблиц).

5) *Проблема контроля – пути решения:*

- развитие навыков делегирования;
- обучение психологическим поглаживаниям сотрудников;
- подбор метода контроля (метод контрольных точек; Метод Тейлора; контроль сроков);
- проработка чувства стыда и страха перед подчиненными.

Использование альтернативных форм психологического консультирования позволило нам проработать все проблемы, выявленные с помощью авторского опросника, на ранних этапах эмпирического исследования.

По завершению этапа консультирования сотрудников нами будет проведена оценка эффективности выбранного вида психологической помощи сотрудникам телекоммуникационной компании, с помощью повторного предъявления респондентам исследуемой выборки опросника по выявлению проблем в дистанционной форме работы.

#### **Список литературы:**

1. Ключков А. КР1 и мотивация персонала: полный сборник практических инструментов. - М.: Эксмо, 2010. -132 с.
2. Психология, образование: актуальные и приоритетные направления исследований: материалы международной студенческой научно-практической конференции, посвященной 120-летию со дня рождения Л.В. Занкова. – Тверь: Издательство Тверского государственного университета, 2021.С. 230-235.
3. Сурат И. Л., Борщева А. В., Ильченко С. В. Стратегическое управление человеческими ресурсами. Монография. Москва. - 2019. - С. 183.
4. Фролова С.В. Групповое психологическое консультирование. – Саратов: Саратовский государственный университет имени Н.Г. Чернышевского, 2018. – 145 с.

*E. B. Kovaleva, second-year master's student, direction "Psychology", profile "Psychological Counseling*

*г. Tver, Tver State University*

*Supervisor - Candidate of Psychological Sciences, Associate Professor*

*Barilyak Irina Anatolievna*

## **ADVISING LINE MANAGERS ON THE PROBLEMS OF REMOTE WORK**

**Annotation.** The article highlights the methods of providing psychological assistance in the situation of transition to the remote form of work of line managers of a telecommunications company; the options of advisory assistance are considered depending on the variability of requests to a psychologist received with the help of the developed questionnaire and the perception of the process of changes occurring during psychological sessions. Counseling focused on the social network is discussed.

**Keywords:** *psychological counseling; organizational counseling; consultative process; line managers; psychological assistance; problems in remote work; remote management problems.*