



Речь-консультация

Консультация -

это форма услуги, предоставляемой человеку или организации, с целью передачи информации и решению связанных с ней проблем.

Консультационная речь -

это разновидность конвенциональной речи, которая предполагает наличие запроса на информацию или по крайней мере расположенность слушателей к общению (добровольную или по долгу службы).

Виды консультирования

• По принадлежности консультанта к компании

Внутреннее

Внешнее

Внутреннее

Внешнее

Нормативное

Развивающее

Нормативное

Развивающее

Экспертное

Процессное

Обучающее

Экспертное

Процессное

Обучающее

Цели консультирования

Управленческое
воздействие

- Влияние на работников
- Принятие решений

Связь организации с
внешней средой

- Консалтинг
- Маркетинг
- «Паблик рилейшнз»

Виды консультации

- Юридическая;
- Психологическая;
- Профессиональная.

Задачи юридического консультирования

- Обоснование и принятие решений, а также совершение действий, связанных с реализацией правовых норм.
- Составление юридических документов.
- Оказание юридической помощи.
- Консультирование по вопросам права.

Особенности юридического консультирования

- Консультант должен свободно владеть и легко оперировать специфической терминологией.
- Консультант должен уметь управлять процессами информационного обмена в различных коммуникативных средах.
- Информация, транслируемая оратором должна опираться на действующее законодательство РФ, нормативно правовые акты, регламенты и т.п.

Задачи психологического консультирования

- Предоставление специалистом помощи через создание условий, в которых клиент открывает (осознает) новые возможности в решении своих психологических проблем.
- Психолого-просветительское информирование клиента.

Особенности психологического консультирования

- Консультант должен выяснить проблему, с которой встретился клиент, путем выслушивания клиента и наблюдения за ним.
- Консультант должен уметь исследовать личность клиента.
- Качество консультации зависит от профессионализма и опыта консультанта.

1. Этапы консультации

Установл

ение

Получени

е запроса

Реакция

Информи

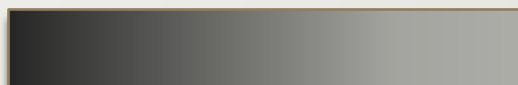
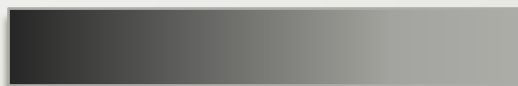
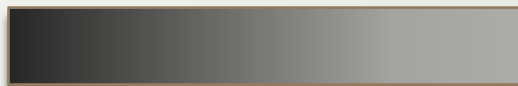
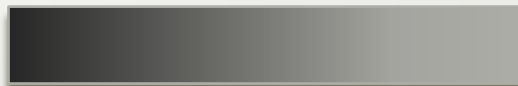
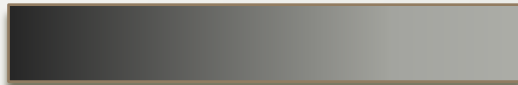
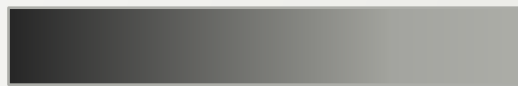
рование

Аргумент

ация

Завершен

ие



Установление контакта

- Определить точки соприкосновения;
 - Вызвать доверие;
 - Правильная дистанция.
-



ПОДДЕРЖИВАЙТЕ КОНТАКТ НА
ПРОТЯЖЕНИИ ВСЕЙ КОНСУЛЬТАЦИИ

Получение запроса

- Какие проблемы волнуют адресата?
 - Какие трудности у него возникли при решении?
 - Что он намерен предпринять?
-



ДАЙТЕ АДРЕСАТУ ВОЗМОЖНОСТЬ
ВЫСКАЗАТЬ СВОЕ МНЕНИЕ

Реакция

- Заинтересованность;
- Деловое отношение к информации.



ПРОЯВЛЯЙТЕ ИНТЕРЕС И СЕРЬЕЗНОЕ
ОТНОШЕНИЕ К ПРОБЛЕМЕ

Информирование

- Всестороннее описание предмета речи;
 - Новизна;
 - Достаточность;
 - Ясность, доступность.
-



ПРОИНФОРМИРУЙТЕ АДРЕСАТА О
СВОИХ ИДЕЯХ И ПРЕДЛОЖЕНИЯХ

Аргументация

- Используйте язык собеседника;
 - Факты;
 - Нормативные документы;
 - Примеры.
-



ОПИРАЙТЕСЬ НА АРГУМЕНТЫ, КОТОРЫЕ
СИЛЬНЫ ПО МНЕНИЮ АДРЕСАТА

Завершение

- Консультация не привела к успеху, но не закончилась неудачей;
- Успешное окончание;



КОНСУЛЬТАЦИЯ ДОЛЖНА ЗАКАНЧИВАТЬСЯ В
ПОЗИТИВНОЙ ЗОНЕ

Композиция консультационной речи

Основание – запрос от
адресата

- Только **ОСНОВНАЯ
ЧАСТЬ**

Основание –
наболевшая проблема

- Вступление
- Основная часть
- Заключение

ВАЖНО ОТЛИЧАТЬ

консультацию от
схожих жанров
информационной
речи

КОНСУЛЬТАЦИЯ

≠

ОБЪЯСНЕНИЕ

≠

ИНСТРУКТАЖ



Список использованной литературы:

1. Анисимова Т.В., Гимпельсон Е.Г. Современная деловая риторика: Учебное пособие. – Москва: издательство «МПСИ», Библиотека студента ISBN: 5-89502-632-X, 2004 г. – 432 с.
2. Введенская Л.Л., Павлова Л.Г. Деловая риторика: Учебное пособие д/ВУЗов. – Ростов-на-Дону: издательский центр «МарТ», 2000. – 512 с.
3. Психпортал [Электронный ресурс] – Режим доступа - <http://psymsuotvety.jimdo.com/псих-консультирование/10-речь-речевые-жанры-консультирования-язык-тела-кинетико-проксемический-анализ>.
4. Элитариум [Электронный ресурс] – Режим доступа - http://www.elitarium.ru/model_konsultacionnoj_besedy/

ТЕСТ

КЛЮЧ

«Паблик рилейшнз»

- управленческая деятельность, направленная на установление взаимовыгодных, гармоничных отношений между организацией и общественностью, от которой зависит успех функционирования этой организации;
- формирование общественного мнения о товаре, человеке, компании, событии;
- информировать, образовывать, вызывать доверие.

Установление контакта

Имеет ключевое значение при проведении консультации. Понятие «контакт» дословно переводится как «касаться». Применительно к беседе это означает «найти точки соприкосновения».

При проведении консультации контакт играет особенно важную роль. Консультирование предполагает *доверие к тому, кто будет консультировать*. Очень часто доверие к передаваемой информации зависит от *доверия к личности*. Между тем личное доверие не возникает само по себе.

Контакт не надо путать с чрезмерной доверительностью. Напротив, для его установления необходимы:

- 1) деликатность,
- 2) такт,
- 3) сознание того, что не следует допускать глубокого проникновения в личную сферу собеседника.

Таким образом, контакт **служит для определения правильной дистанции сторон в ходе переговоров**

Одни люди идут на контакт легче, чем другие. Для отражения этих отличий применяются понятия «*коммуникабельность*» и «*некоммуникабельность*». Независимо от того, какая из этих черт свойственна человеку, необходимо установление контакта с ним, чтобы беседа стала средством управления.

Контакт, установленный в начале беседы, должен сохраняться и поддерживаться на всем ее протяжении.

Получение запроса

После установления контакта важно правильно сформировать *ход дальнейшей беседы*. Именно в этот момент часто допускаются непоправимые ошибки. Некоторые люди считают, что после установления предварительного контакта можно сразу же приступить к консультированию. Но это заблуждение. Чтобы действительно настроиться на консультирование, необходимо узнать, *какие проблемы волнуют собеседника, какие трудности у него возникли и как он намерен их преодолевать*.

Беседа должна вестись таким образом, чтобы собеседник имел возможность высказаться и изложить свою точку зрения. Все предварительные сведения, собранные в результате подготовки к беседе, должны быть сохранены до этапа непосредственного выполнения консультационной работы. Эти сведения могут быть результатом изучения документов, анализа положения дел на заводе или в отделе. Важно создать такую обстановку, чтобы собеседник сам перешел к описанию проблемы.

При ведении консультационной беседы не следует относиться к происходящему как к чему-то уже известному и не вызывающему вопросов. Часто именно по этой причине консультации заканчиваются неудачей.

Консультант начинает беседу слонами: «Насколько мне известно, у вас сложилась следующая ситуация...»

Первая реакция собеседника — испуг и оборонительная тактика: «Да это же не так. У нас все обстоит иначе. Откуда у вас такая информация?»

Так консультирующий поневоле оказывается в тупике, из которого трудно выбраться. Он начинает спорить об истинном положении дел вместо того, чтобы путем умелой постановки вопросов выяснить, как видит ситуацию собеседник.

Реакция

Для дальнейшего хода беседы крайне важна правильная реакция консультанта на информацию, полученную от собеседника.

Рассмотрим сначала реакцию консультанта на то, *что собеседник рассказывает о себе*. Такая информация особенно важна для углубления и расширения контакта, она создает атмосферу успешного ведения деловой беседы. При этом консультант должен понимать, что беседа проводится в целях повышения эффективности работы компании. Поэтому он не должен в ответ на высказывания собеседника навязывать свои личные убеждения или взгляды.

Во всех вопросах, не имеющих отношения к бизнесу, консультант должен вести себя как *заинтересованный слушатель*. Ему не следует выражать личное отношение к высказываниям партнера или пускаться в дискуссии о второстепенных вещах. Задача консультанта — с помощью специальных вопросов или замечаний общего характера завершить вводную часть беседы и перейти к делу.

Важно, чтобы консультант сразу установил *деловое отношение к информации*, получаемой в процессе беседы, и не воспринимал ее только как основу для последующей аргументации. По реакции консультанта собеседник должен почувствовать, что тот действительно проявляет интерес и серьезное отношение к его делам.

Некоторые люди не умеют слушать других, поскольку не способны концентрироваться на собеседнике. Часто это видно по замечаниям, которые они делают совершенно не к месту или безо всякой связи с обсуждаемой темой. Иногда возникает неприятное чувство, что говоришь в пустоту. Если возникает такое впечатление, то нельзя рассчитывать на успех консультирования или переговоров.

Информирование

После установления необходимого контакта и получения требуемой информации консультант может переходить к *информированию партнера о своих идеях и предложениях*. Очень важно, чтобы предложение основывалось на имеющихся у собеседника возможностях для решения проблем. Полученная на предыдущем этапе информация позволит привести убедительную аргументацию.

Недопустимо, чтобы этот этап превратился в монолог консультанта. Собеседник должен иметь возможность задавать дополнительные вопросы и высказывать мнение по содержанию предложений. Продолжающийся диалог служит показателем успешного течения беседы.

Аргументация консультанта будет более убедительной, если он *представит собеседнику для ознакомления или выбора разработанные ранее документы*. Необходимо точно рассчитать момент передачи этих материалов и дать соответствующие комментарии. Консультация не даст необходимого эффекта, если собеседника оставят один на один с кипой бумаг: «Здесь чертежи и техническое задание. Посмотрите и, если что не ясно, спрашивайте».

Такие слова могут вызвать нежелательную реакцию. Консультант должен передавать собеседнику документы только тогда, когда он *знает, что конкретно интересует собеседника*. При этом он может подтвердить рекомендации ссылкой на соответствующие страницы и места, имеющие непосредственное отношение к обсуждаемой теме.

Аргументация

Успешное проведение консультационной беседы во многом зависит от аргументации, приводимой консультантом для подтверждения своей позиции. Поэтому задача консультанта выбрать из имеющихся в его распоряжении аргументов те, которые будут наиболее убедительными для заказчика. Хороший консультант понимает, какие из имеющихся в его распоряжении аргументов являются главными (самыми сильными) с точки зрения его собеседника, и будет опираться на них.

Особую опасность при консультировании представляет ведение разговора «на разных языках». Например, собеседники упорно не обращают внимания на возражения противоположной стороны.

Вина за неудачу данной беседы лежит целиком на инженер-консультанте. При изложении аргументов он не учитывал реального положения дел в больнице. Не слушая и не слыша своего собеседника, он настаивал на своей позиции и приводил одни и те же аргументы: низкая цена, которая имела приоритетное значение при переговорах с коммерческими структурами.

Приверженность одним и тем же аргументам не всегда есть благо, особенно если собеседник не хочет их принимать. Разумнее проявить гибкость и найти взаимовыгодное решение. Большое значение для успешного течения беседы имеет *образность речи*. Часто можно наблюдать, как отличные специалисты терпят неудачу на переговорах, поскольку партнеры их не понимают. Чрезвычайно сложная аргументация, насыщенная специальными и научными терминами, трудна для восприятия и вызывает раздражение.

Известные ораторы и специалисты по переговорам всегда отличались умением говорить языком собеседника. Важно уметь говорить на живом, богатом образными сравнениями языке. Говорят, что речь есть отражение строя мыслей. Чем более четко, объемно мы представляем себе предмет разговора, чем чаще обдумываем его и проговариваем для себя, тем больше вероятность того, что беседа будет эффективной.

Инженер-консультант компании, предоставляющей услуги в области отопления помещений, посещает главврача крупной больницы, чтобы изложить суть новой системы отопления в строящемся корпусе. Свою консультационную беседу он начинает следующим заявлением. «Отопительная установка, которую мы Вам можем предложить, имеет удивительно низкую цену».

Главврач: «Цена интересует меня во вторую очередь. На строительство нам выделены средства из бюджета, в том числе и значительная сумма на отопление. Поскольку мы так долго их добивались, то я намерен использовать все выделенные деньги и создать лучшую в нашем городе систему отопления».

Инженер: «Не это же неразумно — тратить лишние деньги! Вы, как главный врач больницы, должны заботиться об эффективном использовании денег».

Главврач: «Финансовые средства нам выделены. Мы не можем перевести эти деньги на другой счет или потратить по другим статьям расходов».

Инженер: «Я Вам предлагаю систему по самой низкой цене».

Главврач встает со словами: «Я вижу, Вы меня не понимаете. Поэтому лучше прекратить наш разговор. Я попрошу другую фирму представить мне соответствующие предложения.»

Завершение

Если в процессе консультации ваш собеседник уяснил предлагаемые ему возможности и высказал свое решение, то беседу можно завершить. Независимо от того, удалось убедить партнера в процессе консультации или нет, беседа должна заканчиваться в позитивной зоне.

Возможны два варианта завершения консультации:

Консультационная беседа, хотя не привела к успеху, но и не закончилась неудачей. Еще не ясно, признает ли собеседник аргументы консультанта. В этом случае в ходе заключительной беседы консультант должен найти возможность вновь вернуться к обсуждению. Инициатором повторного обсуждения выступает в таком случае консультант.

Консультация окончилась успешно. Консультанту удалось убедить собеседника с помощью аргументов. Следующим шагом является претворение в жизнь выдвинутых идей, заключение сделки и т. п. В этом случае нетрудно найти связующие слова для окончания беседы, которые должны еще более закрепить и развить установленный контакт. Базой для следующей беседы является достигнутая договоренность.

Инструктаж

— речь, содержащая систему правил или предписаний (а также запретов), устанавливающих порядок и способ осуществления чего-либо. Важные качества этого жанра — официальный тон и императивная модальность. Несмотря на это, инструктаж не может быть отнесен к побуждающим речам, т. к. основная цель говорящего — все-таки сообщение правил, а императивы имеют оттенок долженствования, нормативности, а не побуждения. Главная цель инструкции — четко и последовательно перечислить операции, которые точно должен будет выполнить адресат, чтобы добиться требуемого результата. Предполагается официальный статус говорящего: это должностное лицо, ответственное за выполнение той работы, о которой идет речь (ср.: инструкции по технике безопасности от имени инженера по технике безопасности, инструкции безработному от имени работника службы занятости и т. д.).

Объяснение

Официальный статус оратора отличает *консультацию* от *объяснения*, которое может осуществляться любым человеком, способным прояснить непонятный вопрос. *Объяснение* также и более ситуативный жанр, с которым обращаются в ответ на запрос информации, когда возникает ошибка, непонимание по вопросу, не связанному непосредственно с жизненными интересами слушателей.

Внутреннее консультирование

Внутренние консультанты - это штатные работники организаций (специалисты по экономике и управлению), которые составляют аналитическую, "штабную" подсистему управления организации. Они делятся в свою очередь на дженералистов, т. е. экспертов, занимающихся общими проблемами и принципами управления, например информационным сопровождением проектов, и специалистов, решающих конкретные, постоянно возникающие проблемы как в самой организации, так и в регионе или отрасли народного хозяйства, например юрисконсульты, советники и др.

Внутренние консультанты могут решать специфические проблемы, обусловленные потребностями организации.

Внешнее консультирование

Внешние консультанты - это независимые консультационные фирмы или индивидуальные консультанты, оказывающие услуги по выполнению конкретного заказа клиентам на основе соответствующего договора.

Нормативное консультирование

Консультирование, базирующееся на основе законов, выработанных правил и рекомендаций, стандартов и т. п. (консультирование по юридическим проблемам, бухучету, внешнеэкономической деятельности, налогообложению, приватизации, аудиту);

Развивающее консультирование

Консультирование, не опирающееся на свод каких-то законов и правил (консультирование по переводу предприятия из текущего состояния в желаемое, по диагностике предприятия, разработке программ выхода из тупиковых ситуаций, реорганизации системы управления, выработки маркетинговой политики и т. д.).

Экспертное консультирование

При экспертном консультировании консультант как узкий специалист самостоятельно осуществляет диагностику, разработку решений и рекомендаций по их внедрению. Роль клиента сводится в основном к обеспечению консультанту доступа к информации, контролю деятельности, оценке результатов, усвоению рекомендаций и принятию соответствующего управленческого решения.

Процессное консультирование

При процессном консультировании консультант организует групповую работу сотрудников клиентской организации для поиска нужного решения проблемы, используя активные методы обучения на всех этапах проекта, активно взаимодействует с клиентом, побуждая его высказывать свои идеи, соображения, предложения. При помощи консультанта осуществляются анализ проблем и выработка решений путем абсорбции (сбора) этих внешних и внутренних идей, оценки решений, полученных в процессе совместной с клиентом работы, и приведения их в систему рекомендаций.

Обучающее консультирование

При обучающем консультировании консультант не только собирает идеи, анализирует решения, но и подготавливает почву для их возникновения, предоставляя клиенту соответствующую теоретическую и практическую информацию в форме лекций, семинаров, пособий и т. д. Консультант в аудиторной обстановке демонстрирует специалистам-управленцам проработанные пути и способы решения различных нетривиальных задач (он может проводить дополнительные учебные занятия).

Задания

Определите к какому жанру относится приведенный пример речи.

1. Как бы ни одолевало вас нетерпение поскорее посадить картошку, в этом году все-таки лучше отложить это дело на 3–5 дней — такая уж поздняя и холодная выдалась на большей части России весна. Но это вовсе не означает, что делать с картофелем ничего не надо. Используйте эти дни для подготовки клубней. Отобранные клубни отмойте под струей воды (16–18 градусов), протрите их мягкой тряпкой. Затем следует традиционный ход — подержите "посевной материал" минут 20 в розовом растворе марганцовки. Незадолго до собственно высадки перенесите клубни в место похолоднее (там, где температура не выше 14 градусов). Таким образом ваши питомцы закалятся. Вот почти и все. Осталось принять посильные меры (но это уже прямо за день до того, как клубни улягутся в подготовленные гряды) против болезней. Неплох для этого весьма заурядный биопрепарат ризоплан. На 1 литр воды его надо всего 1 миллилитр. Такого количества раствора достаточно для обработки 100 кг посадочных клубней. (К. Рюмина)

2. - В одном из январских номеров «АиФ» была статья о том, как непросто пробиться на прием к Ельцину. А могу ли я, рядовой избиратель, попасть на прием к Зюганову? (Н. Осипов)

— Геннадий Андреевич, по словам его помощника В. Позднякова, принимает только в исключительных случаях. Приемом посетителей занимаются в основном ответственные работники КПРФ в здании ЦК партии (Малый Сухаревский пер., 3). Кстати, у лидеров других фракций тоже нет времени для прямых контактов с избирателями. В. Жириновский обычно перепоручает прием граждан своим помощникам. Не ведет приема избирателей и Григорий Явлинский. Впрочем, шанс есть. Если письменное обращение заинтересует лидера «Яблока», то он сам назначит личную встречу.

3. - В 1993 году по телевизору сообщили, что фирма "Невский простор" продает в рассрочку квартиры в Москве. Мы заключили договор и перечислили на счета этой фирмы 3 млн. 786 тыс. рублей. Но квартиру мы так и не получили до сих пор. Можно ли вернуть наши деньги? (Г. Бессмертная)

— Вы можете подать исковое заявление в суд по месту жительства на обманувшую вас фирму. Сегодняшняя сумма иска, естественно, будет несколько отличаться от той, которую вы заплатили АО "Невский простор" в 1993 году. Согласно официальным данным, 1 доллар США тогда стоил по усредненному курсу 932 рубля. Значит фирма получила от вас около 4100 долларов. Ваши деньги "Невский простор" использовал в коммерческих целях, или «крутил» целых пять лет. На этом основании к основной сумме иска необходимо приплюсовать среднюю процентную ставку за каждый год пользования вашими деньгами. Например, в 1994 году она составляла 187 % годовых. Кроме того, "Невскому простору" придется раскошелиться и на возмещение морального ущерба. По закону о защите прав потребителей истец судебные издержки не оплачивает. Суд должен их взыскать с ответчика.