

Поведенческие роли
консультанта;
Методы воздействия на
«систему клиента»

Пуцилло Кристина Геннадьевна
ФУ группа 23-08

Существуют различные поведенческие роли консультанта. Принятые роли зависят от ситуации, ожидания клиента и профиля консультанта.



М.Кубр выделяет две основные роли:

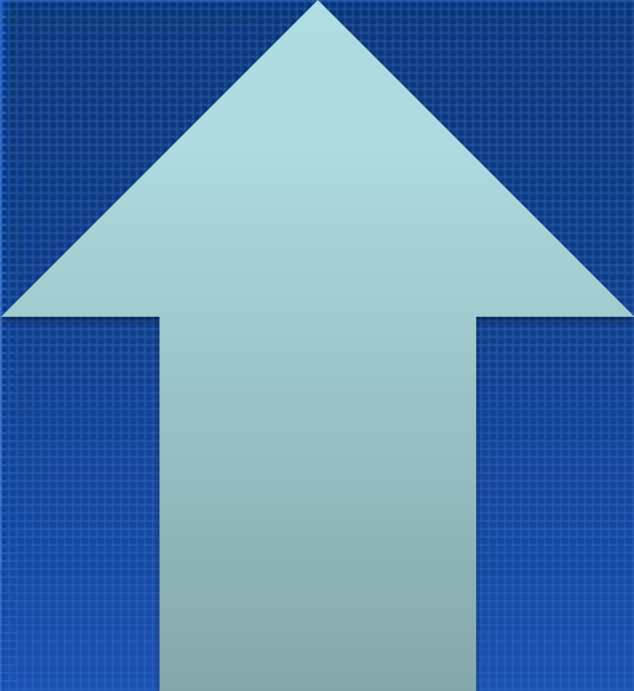
- 1) Консультант по ресурсам
- 2) Консультант по процессу

Роль консультанта по ресурсам

- помощь клиенту путем предоставления ему своего технического опыта и умения
- снабжение необходимой информацией
- проведение диагностического изучения организации;
- разработка альтернативы решения проблемы;
- оценке степени осуществимости предложения;
- обучение персонала новым методам;
- рекомендация организационных и других изменений;
- внесение изменения в проект по мере его осуществления и т.д.

Консультант по процессу

- Обучение персонала организации решению насущных проблем
- Изучив орг-ые процессы, он предупреждает о вероятных последствиях и предлагает методы вмешательства для стимулирования изменений
- Предлагает свои методы, подходы и оценки организации-клиенту, чтобы она сама могла проводить диагноз и устранять собственные проблемы



Консультант по
ресурсам
предлагает
клиенту, что
изменить



Консультант по
процессу
предлагает, как
изменить

М.Кубр также выделяет две «крайние» роли поведения:

- 1) Директивное;
- 2) Недирективное

При
директивном
поведении

- Консультант пытается встать на позицию руководителя или выступать в роли инициатора действий.

При
недирективном
поведении

- Он предоставляет информацию для клиента, право которого – использовать ее или нет.

В литературе, выделяют ещё целый ряд ролей.

пропагандист

судья

эксперт

Инструктор, преподаватель, наставник

Помощник в решении проблем, коллега

Генератор идей

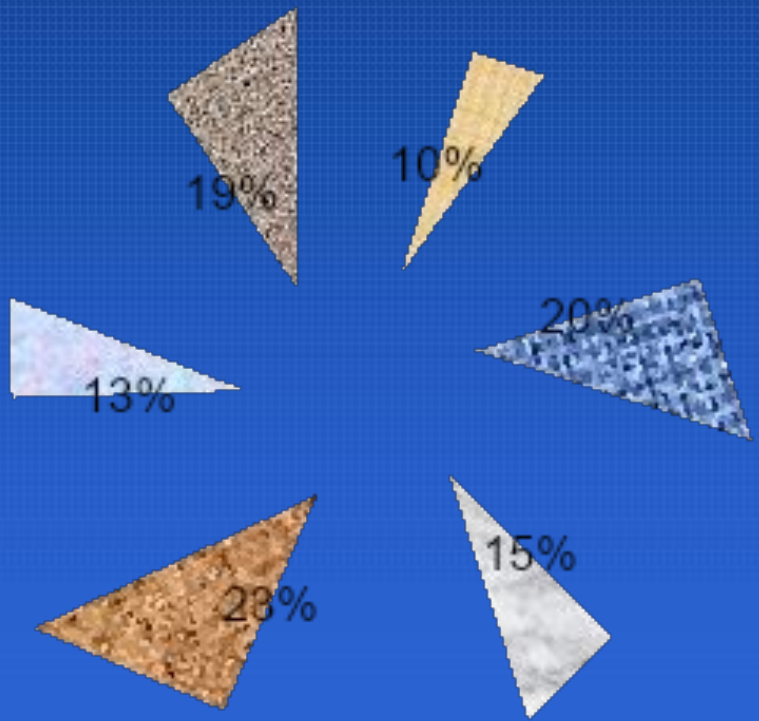
«Надзиратель», «философ»

Квалифицированный источник информации

Катализатор изменений

Исследования В.С.Ефремов показали, что в профессиональном портрете консультанта по управлению роли

- Судьи
- эксперта
- преподавателя
- коллегий
- исследователей
-
-



В основном от консультантов ожидают помощи в трех областях

Реализация проектов (знание того, какие и когда следует проводить мероприятия)

Общение, коммуникация

Организация и проведение совещаний

Методы влияния консультанта на клиента:

- Демонстрация технических знаний;
- проявление профессиональной честности в работе;
- Использование настойчивого убеждения;
- Выработка общего взгляда;
- Использование участия и доверия;
- Использование поощрений и наказаний;
- использование чувства напряженности и тревоги.