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.

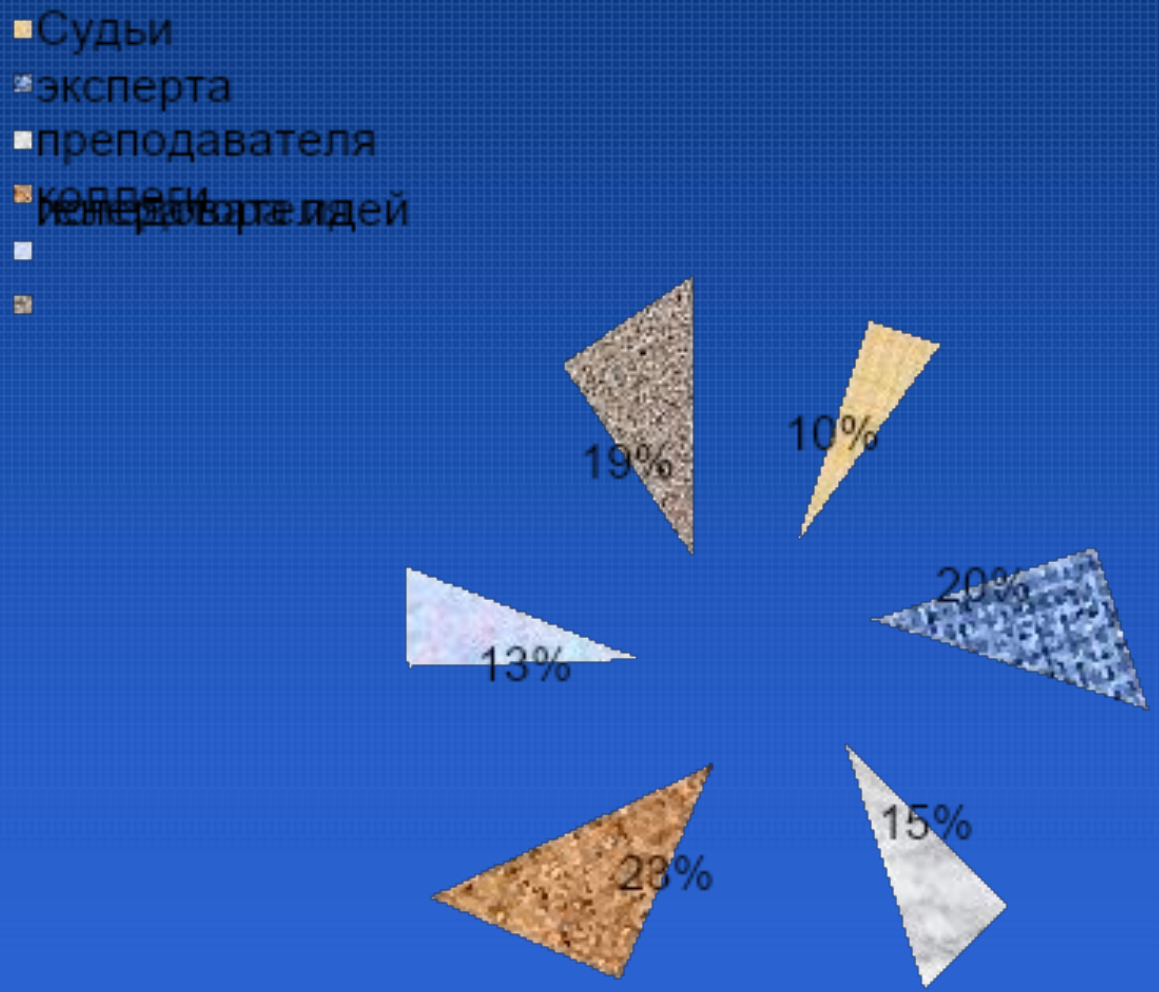
При недирективном поведении

- 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



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.