



### План

---

- Консультационный процесс
- Развитие навыков консультирования
- Сбор информации
- Инструменты и приемы консультирования
- Управление изменениями
- Практические занятия

2

---



### Цели

- Введение в профессию консультанта
- Развитие навыков консультирования
- Ознакомление с методами и приемами консультирования
- Отработка на примерах и упражнениях навыков консультирования

3

---



## Модуль 1 Процесс Консультирования

---

- Что такое консультация
- Личные качества консультанта
- Консультационный цикл
- Понимание нужд клиентов
- Профессиональная этика консультанта

4

---



## Что такое консультирование?

---

### Определения

- ✓ Консультирование – это любая форма оказания помощи в отношении содержания, процесса или структуры задачи или серии задач, при которой консультант сам не отвечает за выполнение задач, но помогает тем, кто ответствен за это.
- ✓ Консультирование - это процесс, в ходе которого выявляются проблемы и возможности их решения.

5

---

## Когда нужна консультация?



### **Потребность возникает когда:**

- ✓ Намечаются изменения в организации (министерстве, ведомстве, государстве)
- ✓ Ухудшаются результаты деятельности
- ✓ Неясны дальнейшие перспективы

6

---

## Функциональные потребности организации и консультирование



- Стратегическое развитие
- Операционное развитие
- Организационное развитие
- Информационно-технологическое развитие
- Кадровое развитие

7

---



## Что включает консультирование

---

- Две стороны: клиент - консультант
  - Клиент принимает решение после консультации
  - Консультант - это слушающая сторона
  - Клиент может самостоятельно искать выход из положения
  - Процесс обычно сопровождается ростом клиента
  - Есть надежда на решение проблемы
- 

8



## Почему приглашают консультантов

---

- Опыт работы с аналогичными случаями
  - Специальные знания и ноу-хау
  - Обучение
  - Широкий взгляд на проблему
  - Инструмент для интриг
  - Абстрактное алиби
  - Перекладывание ответственности
  - Помощь по конкретному вопросу
  - Любопытство
- 

9



## Профессиональные черты консультанта

---

- Особый статус
- Интеллект как товар
- Особый инструментарий
- Работа с информацией
- Профессиональный подход к оказанию услуг

10

---




## Профессиональные черты консультанта

---

- Особый статус
- Интеллект как товар
- Особый инструментарий
- Работа с информацией
- Профессиональный подход к оказанию услуг

10

---



## Личные качества консультанта

---

- Эмпатия
- Искренность
- Позитивное отношение
- Конкретность
- Чувство юмора

12

---




## Роль клиента в консультировании

---

- Консультирование - это результат взаимодействия двух сторон - клиента и консультанта
- Консультирование начинается с приходом консультанта и завершается его уходом
- Роль клиента и консультанта меняется на разных стадиях процесса, но ни одна из сторон не должна быть сведена к нулю.

13

---



## Модели консультирования (по Шайну)

---

- предоставление информации или специальной экспертизы,
- взаимодействие по схеме врач - пациент,
- консультирование по процессу (или процессное консультирование).

14



## Постулаты процессного консультирования

---

- Только клиент знает, что именно он может делать, будет делать и хочет делать.
- Консультант несет ответственность за то, чтобы объяснить ему (ей) возможные последствия будущих шагов.
- Все, что делает консультант, начиная с самых первых ответов на предварительные обращения клиента, является воздействием.

15

---



## Этика консультанта

---

### **Основные принципы:**

- Объективность
- Честность
- Лояльность
- Конфиденциальность