

Лекция 3. МЕТОДЫ РАБОТЫ С КЛИЕНТОМ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ КОНСУЛЬТАНТАМИ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ УСЛУГИ

При осуществлении услуги консультанты используют специальные методы работы с клиентом, как:

1. Коучинг (англ. coaching) - метод непосредственного обучения менее опытного сотрудника более опытным в процессе работы; форма индивидуального наставничества, консультирования.

Коучинг (от англ. coaching - тренерство) - это профессиональная помощь человеку в определении и достижении его личных целей. Это определение принадлежит основоположнику коучинга Джону Уитмору.

Коучинг - это один из методов консультирования, возник 20 лет назад, разработан психологом и бизнес-консультантом Томасом Леонардом, а так же его коллегой Джоном Уитмором.

Коучинг вобрал в себя все лучшее от психотерапии, психологического консультирования, бизнес-тренингов, наставничества, консалтинга и менеджмента.

Коуч выступает не в качестве консультанта, дающего советы, а в роли профессионального вдохновителя в поиске решений задач клиента. Коуч раскрывает творческий потенциал каждого клиента, поддерживает и способствует достижению положительных результатов, которые предполагают значительные изменения в жизни клиента.

Главные задачи коучинга:

- разрешение проблемных ситуаций клиента при помощи следующих инструментов: эффективных вопросов, внимательного слушания, интуиции, обучения и совместного нахождения жизненного баланса;
- принятие конечного решения клиентом;
- стимулирование самообучения;
- полное раскрытие потенциала клиента;
- повышение мотивации клиента.

Модели коучинга, разработаны Джоном Уитмором.

В оригинале они представляют собой "Goal", "Reality", "Options", "What".

Goal - постановка цели

Reality - анализ реальности

Options - определение возможностей к действию

Will - воспитание воли к действию

В целом модели коучинга образуют аббревиатуру GROW, что в переводе означает «РОСТ»:

Направления коучинга:

Бизнес-коучинг: решение задач, поиск ответов на вопросы в плоскости профессиональной деятельности человека - то есть в бизнесе. Здесь два направления работы:

- **коучинг для руководителей** - все о вопросах управления, руководства, направления организации и сотрудников. А точнее: лидерские технологии,

построение команды, конфликты, корпоративная культура, мотивация персонала, реорганизация, реструктуризация, стратегическое планирование, и т.п.;

- **коучинг для рядовых сотрудников компании:** как войти в коллектив, став своим человеком; как научиться встраиваться в любую команду, в любую компанию с разными стилями управления, как находить общий язык с разными руководителями; конфликты с руководителем и коллегами; как преодолеть кризис профессионального роста; как пройти собеседование, испытательный срок; как сделать карьеру; как достойно выступить на совещании, представить свой проект; тайм-менеджмент; решение профессиональных задач (например, для торгового представителя - как грамотно работать с возражениями потенциального клиента), и многое другое.

2. Нейролингвистическое программирование (НЛП, от англ. neuro-linguistic programming) - это технология исследования и воздействия на внутренний опыт человека посредством моделирования ощущений, переживаний, состояний, настроений.

Понятие НЛП. Его цели

Обладание только одним способом делать вещи - это отсутствие выбора вообще. Иметь выбор - это значит быть способным использовать как минимум три подхода к ситуации. В любом взаимодействии тот человек, у которого большая гибкость поведения, будет контролировать ситуацию.

Цель НЛП состоит в том, чтобы дать людям больше вариантов поведения. Иногда этот способ будет работать, а иногда нет; так что всегда найдутся такие ситуации, с которыми вы не в состоянии будете справиться.

Важная часть НЛП - это тренинг сенсорной чувствительности: на что обратить свое внимание и как изменить и расширить свои фильтры, чтобы вы смогли заметить те вещи, которые прежде не замечали. Это сенсорное осознание настоящего момента. Во время общения с другими людьми это означает замечать слабые, но существенные сигналы, которые дают вам понять, как люди реагируют. Когда вы думаете, то есть общаетесь сами с собой, это означает расширенное осознание своих внутренних образов, звуков и ощущений.

НЛП - психотерапевтический метод, направленный на то, чтобы позитивно влиять на внутренние процессы (мысли) и трансформировать нейронные связи в мозге.

Техника НЛП базируется, среди прочего, на знании того факта, что достигшие успеха психотерапевты обладают способностью интуитивно улавливать внутренний мир клиентов и обращаться непосредственно к нему.

Это практическое искусство, позволяющее добиться тех результатов, к которым мы искренне стремимся в этом мире, создавая ценности для других людей, исследование того, что создает различие между выдающимся и обычным. Оно также оставляет после себя целый веер чрезвычайно эффективных техник в области образования, консультирования, бизнеса и терапии.

НЛП возникло в начале 1970-х и стало плодом сотрудничества Джона Гриндера, который был тогда ассистентом профессора лингвистики в университете Калифорнии в Санта Крузе, и Ричарда Бэндлера - студента психологии в том же университете. Ричард Бэндлер, кроме того, сильно интересовался психотерапией.

В то время Джон и Ричард жили неподалеку от Грегори Бэйтсона, английского антрополога, автора работ по коммуникации и теории систем. Научные интересы Бэйтсона были чрезвычайно широки: биология, кибернетика, антропология и психотерапия. Он хорошо известен как автор теории двойной связи в шизофрении. Его вклад в НЛП был чрезвычайно велик. И, наверное, только сейчас становится совершенно очевидным, насколько он был глубок.

Начиная с этих первоначальных моделей. НЛП развивалось в двух взаимодополняющих направлениях. Во-первых, как процесс обнаружения паттернов мастерства в любой области человеческой деятельности. Во-вторых, как эффективный способ мышления и коммуникации, практикуемый выдающимися людьми. Эти паттерны и умения могут быть использованы сами по себе, но, кроме того, могут служить обратной связью в процессе моделирования, чтобы сделать его еще более могущественным.

В результате получилось *нейролингвистическое программирование* - громоздкое словосочетание, за которым скрываются три простые идеи. Часть «Недра» отражает ту фундаментальную идею, что поведение берет начало в неврологических процессах видения, слушания, восприятия запаха, вкуса, прикосновения и ощущения. Мы воспринимаем мир через пять своих органов чувств, мы извлекаем "смысл" из информации и затем руководствуемся им. Наша неврология включает в себя не только невидимые мыслительные процессы, но и наши видимые физиологические реакции на идеи и события. Одно просто является отражением другого на физическом уровне. Тело и разум образуют неразделимое единство, человеческое существо.

"*Лингвистическая*" часть названия показывает, что мы используем язык для того, чтобы упорядочивать наши мысли и поведение и чтобы вступать в коммуникацию с другими людьми. "*Программирование*" указывает на те способы, которыми мы организуем свои идеи и действия, чтобы получить результаты.

НЛП имеет дело со структурой субъективного опыта человека: как мы организуем то, что видим, слышим и ощущаем, и как мы редактируем и фильтруем с помощью органов чувств то, что получаем из внешнего мира. НЛП также исследует то, как мы описываем это в языке и как мы действуем - намеренно или ненамеренно - чтобы получить результат.

3. Моделирование структур и бизнес-процессов организации, например, с использованием SADT методологии (от англ. Structured Analysis and Design Technique) как инструмент структурного анализа и проектирования сложных систем с использованием специального графического языка.

4. Методы социальных исследований - интервью, социальный эксперимент, опросы, тесты.