

Habilidades extra del Consultor

La fortaleza del consultor:

- No es el conocimiento.
- No es la experiencia.
- Es la destreza y dominio de una metodología y las herramientas que utiliza.
- El valor que puede aportar como elemento externo, neutro y objetivo al cliente.
- Capacidad para diagnosticar con precisión y profundidad una situación.
- Capacidad para generar el cambio, ser un detonador de transformación.
- Competencia para implementar el Proyecto, su capacidad para gestionar un proyecto de transformación positiva para el cliente.

Habilidades adicionales deseables en el consultor:

- ✓ Creatividad – Ser capaz de generar ideas y soluciones no contempladas, incluir en el equipo de trabajo técnicas de creatividad como brainstorming, brainwriting, 6 sombreros para pensar, mapas mentales, scamper o pensamiento lateral.
- ✓ Innovación – Proponer cursos de acción nuevos y diferentes, traer ideas frescas a la organización, nuevos procesos, esquemas, técnicas y formas de trabajar, nuevas visiones de administración, modelos o formatos de operación.
- ✓ Resiliencia – Capacidad para adaptarse y recuperarse con éxito de situaciones adversas o fuentes de estrés significativas, incluso ser transformado positivamente por ellas. Aprendizaje.
- ✓ Entusiasmo – Moderar la sobriedad, no divertimento pero sí actitud positiva, proactiva, con energía, motivación y liderazgo, enrolar al cambio.
- ✓ Excelencia – Como valor, no perfección pero siempre el mejor desempeño posible, con esmero, mantener estándares altos y de calidad.
- ✓ Autodiagnóstico – Medir la propia capacidad de ejecución, calificarse, pedir feedback
- ✓ Delegar – Correctamente con base en criterios profesionales, con responsabilidad y de acuerdo a la capacidad de los delegados.
- ✓ PNL – Reconocer lo que no se nos dice con palabras, sino con el lenguaje corporal, identificar señales de estados de ánimo, actitudes, caracteres o silencios que afirman o niegan los cuestionamientos.
- ✓ Relevista – Poder comenzar no de cero, no del principio, no de nuestra metodología, ser capaz de tomar un proyecto fallido o inconcluso y terminarlo apropiadamente.
- ✓ Perspicaz – Elegir mis batallas, no todos los casos me convienen, puede ser que el cliente no ofrezca el compromiso ni las condiciones necesarias para implementar un proyecto de consultoría.
- ✓ Digno – Debemos pedir condiciones justas y éticas, contratos razonables y equilibrados, una cobranza puntual y no mezclar proyectos con otros consultores de forma paralela o intrusiva.
- ✓ Ecuánimes – Poder trabajar bajo presión y no dejarse arrastrar a negociaciones desventajosas para el proyecto de consultoría, ya sea por tiempos, gastos, expectativas o exigencias poco realistas por parte del cliente.

Evitar:

- Fraternizar con el cliente y su personal durante el proyecto.
- Empatizar con el personal en situaciones comprometedoras.
- Socializar o invitarse a eventos corporativos o festivos del cliente durante el Proyecto.
- Aceptar invitaciones del cliente o su personal para ser "padrino" o "patrocinador" o "invitado especial" a eventos de tipo social o personales durante el proceso de consultoría. Hay que mantener la neutralidad, la objetividad y la distancia prudente profesional en todo momento.
- Hacer bromas o chistes o comentarios con ligereza o de mal gusto de la situación del cliente o la organización o su personal o contactos.
- Exagerar los actos de intervención del consultor, siempre dimensionar correctamente situaciones, escenarios, procesos, implicaciones, costos, etc.
- Subestimar las condiciones de trabajo.
- Discutir a profundidad temas fuera del contexto que nos compete en nuestro trabajo, por ejemplo: cuestiones de política nacional, políticas o disposiciones de la empresa no relacionadas con el proyecto, posturas de religión o creencias dogmáticas, eventos de entretenimiento como fútbol o farándula, estimular comentarios superfluos o frívolos como chismes, rumores, especulaciones, o destacar opiniones inapropiadas como noticias de nota roja, chistes de doble sentido, misóginos, radicales, intolerantes, racistas, clasistas, etcétera).
- Dejarse influir o manipular o persuadir por cualquier involucrado en el proyecto.
- Caer en situaciones contradictorias o de contenido implícito potencialmente controvertible o perjudicial para el proyecto, lo que se conoce como “caer en cuatros” o trampas puestas generalmente por los usuarios o “afectados” por el proceso.

Hacer énfasis en:

- ▽ En lo positivo del proceso
- ▽ En el valor que aporta al cliente y la organización
- ▽ Los beneficios que se obtendrán
- ▽ Los logros que alcanzaremos
- ▽ Lo transitorio de este proceso
- ▽ Lo enriquecedora que será la experiencia para todos

Un proceso de consultoría es una fase de transformación en la vida del cliente y los usuarios que pasa por un proceso controlado de cambio siempre positivo para quien lo vive.

Muchas gracias.

Atte.

Edgar Rigoberto Rivera Muñoz

LEM, Coach y Consultor

Prof. Fundamentos de Consultoría Estratégica