

Как оценить собеседника?

Неважно, кем вы являетесь - работодателем, клерком в какой-нибудь конторе или руководителем среднего звена, да что уж тут говорить, даже в компании друзей нам постоянно приходится оценивать собеседника. Давайте попробуем научиться делать это.

Совершенно понятно, что на основе одного вопроса и полученного на него ответа нельзя составить объективное мнение о человеке, равно как нельзя получить действительно правдивый ответ на вопрос: «Вы честный?».

Наверняка вы слышали о том, что есть люди с внутренней и внешней референцией. Что же это такое? Оба типа референции, так или иначе, связаны с «Я». На вопрос: «Ты хороший сотрудник?» человек с внутренней референцией ответит:

- Конечно, я думаю (уверен), что да.
- Да, потому что мне нравится эта работа.
- Да, потому что у меня все получается (однако, в данном случае это субъективный результат).

При этом человек с внешней референцией будет опираться на «ОНИ», то есть, на чужое мнение и его ответы будут такими:

- Да, потому что я соблюдаю все требования и правила.
- У меня больший, чем у других, опыт и пр.

Люди с внутренней референцией более закрыты, именно закрыты, слово «замкнуты» здесь не подходит. Люди с внешней референцией легко внушаемы и поддаются эффекту толпы, их легко взять под свое влияние и шефство, поэтому, определив тип референции вашего собеседника, вы можете узнать о возможности управления им. Люди со смешанным типом референции встречаются наиболее часто, данные люди способны как к однотипным действиям, так и к креативу, в тех случаях, когда это нужно.

Креативный человек или нет? Как это определить? Задайте вопрос примерно следующего содержания: «Как вы считаете, успех переговоров заключается в том, чтобы все предусмотреть и прописать, или в грамотной импровизации?». Креативный человек ответит, что в импровизации.

На своем ли месте человек в жизни, в работе? Если человек все время видит плохое, видит во всем негатив - этот человек идеален для работы в контролирующих органах

(внутренних и внешних), но креативная, ответственная работа по захвату новых рынков, вывода на рынок новых продуктов, обучение новых сотрудников - это запретные темы для его работы.

А какое отношение у человека к жизни? Задайте вопрос о его неудачах. Пессимисты, как правило, на вопрос: «Были ли у вас неудачи?» отвечают: «Да, были» и начинают рассказывать о них. Оптимисты, уверенные в себе люди отвечают: «Да, были, но успехов было намного больше».

Чего человек избегает, боится, не любит? Это определяется задумчивостью при ответах на вопросы, частым использованием частиц «не» и слов «нет».

Как проверить отношение человека к кражам, откатам и пр.? Можно задать вопрос с просьбой проанализировать работу секретаря. Секретарю поручили выбрать поставщиков канцтоваров. Она нашла поставщика А и поставщика Б. Абсолютно одинаковые условия. Б - предложил откат. Как быть? Если сотрудник скажет, что нужно купить в А или в Б - попросить комментарий. Любой ответ будет нормальным, ведь, в конечном итоге, компания ничего не потеряла. Но это в данном случае, а в других достаточно спорно, как именно поступит сотрудник. Наиболее верным ответом будет: купить у Б и откат отдать в кассу - это отработанная бонусная схема, которой пользуются многие компании.

Готов ли человек потенциально к какой-либо работе или сотрудничеству? Задается обычный вопрос по теме, например: «Вы ХОРОШО умеете работать в Microsoft Project?». Если в ответе звучит «В принципе, да», то есть некоторая неуверенность. Человек потенциально не готов.

Как оценивать темп речи человека? Это особо важно в переговорах. Уловите обычный темп речи собеседника. Как только он замедляется - человек, скорее всего, врет, как только увеличивается - человек выдает домашние заготовки.

Все, что я описала, поможет вам определить - КТО ОН, ваш собеседник, и не важно, это ваш клиент или партнер, друг или знакомый. Зная характер и возможность поведения человека в различных ситуациях, вы можете прогнозировать его фактические шаги по отношению к вам, кое-где сможете надавить, а где-то отступить, чтобы в будущем получить то, чего добиваетесь.

Автор - **Ольга Литвинчук**

[Источник](#)

Как оценить собеседника

Автор: admin

10.05.2011 21:09 - Обновлено 29.10.2014 16:48
