

КЕЙСЫ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Упражнение 1. Портрет креветки

Описание ситуации

Когда я работала в компании, торгующей замороженными морепродуктами, мне приходилось вести переговоры с одним закупщиком крупнейшей розничной сети Санкт-Петербурга. Назовем его К.К. был молодым человеком лет 28, среднего роста, средней полноты, носил неприметные, но дорогие костюмы и светлые рубашки с темными галстуками. Приведу пример одного общения с ним. Мы встретились в его офисе для перезаключения договора о поставках замороженных креветок на следующий год. После короткого приветствия, упершись взглядом в свои бумаги, К. сообщил мне следующее: «Для перезаключения нашего договора в течение недели вы должны предоставить мне следующую информацию в письменном виде по электронной почте...» Далее он перечислил длинный список учредительных и финансовых документов, часть из которых уже предоставлялась год назад. Ничего, подумала я, не привыкать, соберу. Но дальше началось самое интересное: «Также я прошу вас заполнить прилагаемую анкету на четырех листах, описывающую ваш товар. Прошу обратить особое внимание на пункт такой-то и предоставить мне подробную информацию о месте отлова креветки». – «Атлантический океан, северная его часть», – ответила я. «Нет, в анкете должно быть точное указание глубины, с которой креветка добывалась, – абсолютно серьезно возразил К. – И еще фотография отдельной креветки». – «Но они же лежат у вас в торговом зале! Пойдите и посмотрите на них!» – не выдержала я. На что К. спокойно возразил: «Таково правило. Сам я пойти в торговый зал не могу, у меня есть более важные дела. Мне нужна фотография креветки крупным планом по электронной почте». Как же меня подмывало спросить его, какой портрет креветки ему нужен – в профиль или анфас!

Задание

Определите доминирующий поведенческий тип К.

Упражнение 2. Переговоры с попугаем

Описание ситуации

Дело было много лет назад. Дистрибьютор продуктов питания одного из пяти крупнейших городов России никак не хотел сотрудничать с моей компанией-поставщиком. Несколько лет мы уговаривали его, и вот, наконец, владелец компании согласился встретиться со мной и моими сотрудниками. Мы приехали к нему в офис в центре города, нас провели в огромный, очень дорого обставленный кабинет. Но кабинет я успела рассмотреть и оценить несколько позже. Первое, что я заметила, войдя в него, был средних размеров попугай, который пролетел через комнату прямо на меня, спланировал и плюхнулся мне на плечо. Вслед за попугаем из глубины офиса нам навстречу вышел и хозяин соответственно компании, офиса и попугая. Это был невысокий мужчина средних лет, в дорогих делового фасона брюках и рубашке без галстука. Он одарил каждого из нас крепким рукопожатием и широкой улыбкой, но не сделал ни малейшей попытки освободить меня от попугая. Наоборот, заметил, что попугай – его лучший, если не единственный друг, что он живет в его кабинете, потому что жена выгнала попугая из дома за плохое поведение. С попугаем на плече я последовала за стол переговоров. Мои попытки вежливо расстаться с попугаем каждый раз заканчивались провалом. Попугай упорно нарезал круги вокруг моей головы по плечам, спине и груди в течение всех двух с половиной часов переговоров. Ни разу за это время владелец компании не предложил запереть его в клетку. Переговоры

были жесткими и сложными, требовали полной концентрации, безошибочного воспроизведения множества цифр. Но внутренний голос подсказывал мне, что правильное общение с попугаем не менее важно для результата переговоров, чем общение с его владельцем. Эти переговоры запомнились мне на всю жизнь.

Задание

Определите доминирующий поведенческий тип владельца компании.

Упражнение 3. Черная машина

Описание ситуации

Пересекая линии дорожной разметки, человек в черном «Мерседесе» с тонированными стеклами активно перемещается в плотном городском потоке... «Наверное, он опаздывает...» – думают некоторые очевидицы происходящего... и начинают незаметно для себя пропускать спешащего незнакомца. Прибыв к офису, человек вышел из автомобиля.

Задание

Определите доминирующий поведенческий тип владельца машины и опишите, как он может выглядеть.

Упражнение 4. Перри Мейсон

Описание ситуации

Ниже представлены диалоги из романов Эрла Стенли Гарднера, где главный герой – адвокат Перри Мейсон – беседует с другими героями. Прочитайте эти эпизоды.

Диалог 1.

– Ты веришь в эту версию? – спросила Перри Мейсона Делла Стрит.

– В какую версию?

– В ту, что ты представил Андерсу, объясняя поведение Мэй Фарр.

Мейсон улыбнулся.

– Не знаю, Делла. Это лучшее, что я мог придумать экспромтом. Черт побери, Делла, я бы предпочел, чтобы люди меня поменьше интересовали, а их проблемы не вызывали столько сочувствия.

У Деллы Стрит был задумчивый взгляд.

– Но рассказ у тебя получился – первый сорт! – сказала она.

Диалог 2.

– Ты права, – с серьезным видом ответил Мейсон. – Я предпочитаю разбираться с драматическими ситуациями, где есть шанс изучить человеческие натуры. Я не хочу заниматься геометрией перед присяжными, чертить что-то на доске, складывать и вычитать, умножать и делить.

Диалог 3.

– Главная моя проблема заключается в том, – спокойно начал Мейсон, – что я люблю работать на публику, это естественное желание производить эффект. Мои друзья утверждают, что у меня чутье к драматичным ситуациям. Мои враги заявляют, что я люблю пускать пыль в глаза. Мне всегда интересны люди и вызывают любопытство любые тайны. Поэтому у меня частенько возникают проблемы.

Задание

Определите доминирующий поведенческий тип Перри Мейсона.

Упражнение 5. Приобретение квартиры

Описание ситуации

Один мой знакомый проживал с супругой в квартире, в которой также жила сестра жены. Вопрос отсутствия собственного жилья его постоянно мучил. И вот, наконец, появилась возможность приобрести собственную квартиру. И за ужином он с радостью объявил об этом сестре супруги. Каково же было его удивление, когда взрослая женщина (ей было около 38 лет) сказала: «Ребята, зачем тратить столько денег и разъезжаться? Оставайтесь. Все же и так хорошо! Зачем что-то менять?»

Задание

Определите доминирующий поведенческий тип сестры жены.

Упражнение 6. Остап Бендер

Описание ситуации

В романе «Двенадцать стульев» Ильф и Петров так описали появление главного героя – Остапа Бендера:

«В половине двенадцатого с северо-запада, со стороны деревни Чмаровки, в Старгород вошел молодой человек лет двадцати восьми. За ним бежал беспризорный.

– Дядя, – весело кричал он, – дай десять копеек!

Молодой человек вынул из кармана нагретое яблоко и подал его беспризорному, но тот не отставал. Тогда пешеход остановился, иронически посмотрел на мальчика и тихо сказал:

– Может быть, тебе дать еще ключ от квартиры, где деньги лежат?

Зарвавшийся беспризорный понял всю беспочвенность своих претензий и отстал.

Молодой человек солгал: у него не было ни денег, ни квартиры, где они могли бы лежать, ни ключа, которым можно было бы квартиру отпереть. У него не было даже пальто. В город молодой человек вошел в зеленом в талию костюме. Его могучая шея была несколько раз обернута старым шерстяным шарфом, ноги были в лаковых штиблетах с замшевым верхом апельсинового цвета. Носков под штиблетами не было. В руке молодой человек держал астролябию».

Задание

Определите доминирующий поведенческий тип Остапа Бендера.

ОТВЕТЫ

Упражнение 1. Тип С.

Упражнение 2. Тип I

Упражнение 3. Тип D, скорее всего он в дорогом черном костюме, на запястье обязательно видны дорогие швейцарские часы, ботинки начищены до блеска, в руке кожаный портфель из дорогого магазина.

Упражнение 4. Тип I

Упражнение 5. Тип S

Упражнение 6. Тип I