



## Тест Хрупкости Эго

В этой игре мы используем UXCG чтобы проверить некоторые характеристики оппонента (кандидата, коллегу, кого угодно). В их числе:

- Гибкость ума;
- Проблемы с эго;
- Стрессоустойчивость;
- Открытость и широта мышления;
- Высокомерие.

Чтобы объяснить эту игру, давайте представим двух участников: Участник А - назовем его интервьюер, и участник Б - кандидат.

Вся игра состоит из двух параллельно идущих процессов. Первый процесс это вопросы которые интервьюер задает кандидату. Второй процесс - это анализ реакции кандидата на вопросы.

Нам интересен поиск смены тона, агрессия, дискомфорт и любые другие реакции кандидата ассоциируемые с негативом.

Игра начинается с одного из вопросов указанных ниже. Задача в том, чтобы используя эти вопросы мы могли заметить склонность кандидата к тому или иному искажению.

Я написал универсальные вопросы, но вы можете с легкостью адаптировать их под реалии вашего бизнеса.

### **Эффект сверхуверенности (Искажение UX Core #69)**

**Вопрос:** Как часто вы допускаете ошибки в ваших рабочих решениях в течение года?

**Ожидание:** На этот вопрос нет правильного ответа, но в ответе не должно быть крайностей. Если человек говорит, что он никогда не ошибается, это пример чрезмерной уверенности в себе (либо глупости, если он не способен замечать свои ошибки). Этим вопросом мы хотим чтобы оппонент попросил нас уточнить какие ошибки мы имеем ввиду. Если оппонент отвечает на наш вопрос не прося нас уточнить что-либо, это еще один знак сверхуверенности, потому что наш вопрос слишком абстрактный чтобы на него был однозначный ответ.

### **Иллюзорное превосходство (Искажение UX Core #77)**

**Вопрос:** Какое действие которое вы совершили на работе вы считаете наиболее эффективным?

**Ожидание:** Мы хотим чтобы кандидат рассказал историю (или несколько), где благодаря его стараниям дела компании пошли на лад. Мы хотим понять, что именно из своих действий кандидат рассматривает как "особенно важное", "особенно успешное".

**Вопрос:** Почему вы думаете что ваше действие "ABC" было главной причиной успеха?

**Ожидание:** Мы хотим показать наше сомнение в достижениях кандидата. Если мы видим, что кандидат оскорбляется, вместо того чтобы спокойно и без эмоций все объяснить - это плохой знак.

**Вопрос:** И вы считаете что никто из ваших коллег не мог сделать то же самое?

**Ожидание:** Мы хотим показать наше сомнение в уникальности действий кандидата. Если у человека нет проблем с эго, его не заденут подобные вопросы. Мы хотим, чтобы кандидат в спокойной манере, без напряжения объяснил почему успех некоего предприятия он приписывает именно своим действиям.

**Вопрос:** По сути получается, что вы просто раньше других заметили некую возможность и поспешили ее реализовать? Оказались в нужный момент в нужном месте?

**Ожидание:** Если оппонент отвечает "да", при этом не меняясь в лице, значит он достаточно уверен в своих знаниях и своих способностях. Идея в том, что практически любое успешное действие подразумевает что кто-то его увидел раньше других, и реализовал. Поэтому наше ожидание здесь, это прямое или косвенное

согласие с этим. Если оппонент не соглашается, и вместо этого пытается показать свою невероятную уникальность - это плохой знак.

Если пообщавшись с оппонентом у нас сложилось впечатление что он чрезмерно в себе уверен, мы можем задать еще один вопрос:

**Вопрос:** Вы выглядите достаточно уверенным в своих ответах. Не кажется ли вам, что это может стать проблемой при работе с командой?

**Ожидание:** Мы не хотим получить быстрый ответ на этот вопрос. Мы хотим, чтобы оппонент задумался и попытался понять почему у нас появился этот вопрос. Если кандидат отвечает быстро, и говорит что-то типа “Я дружелюбный/командный игрок” и т.п. это знак того, что есть существенная вероятность что он не сможет построить открытые, честные отношения с коллегами по команде.

### **Эффект Даннинга-Крюгера (Искажение UX Core #74)**

Чтобы протестировать оппонента на эффект Даннинга-Крюгера, мы должны заранее узнать его уровень ответственности в его текущей/прежней компании, а также уровень компетентности. На интервью мы должны задавать вопросы, которые требуют гораздо больше компетентности для ответа. Например, если кандидат является начинающим менеджером, либо менеджером среднего звена, мы можем задавать им вопросы, решение которых является привилегией старших специалистов. Интервьюируя старшего специалиста, мы можем задавать ему вопросы высшего руководства (C-level) и так далее.

**Ожидание:** Нам не важен сам ответ который кандидат может дать. Что нам интересно так это уровень его комфорта при ответе на подобные вопросы. Если он совершенно спокойно отвечает на вопросы которые очевидным образом находятся за рамками его уровня компетенции - это проблема. Подобная легкость в ответах, в будущем может привести к ситуации где мы не сможем доверять утверждениям кандидата. В идеале, задавая эти вопросы, мы бы хотели видеть дискомфорт у кандидата. Может быть, даже предупреждение перед ответом что “это, честно говоря, выходит за рамки моей деятельности, но...” Мы хотим видеть, что кандидат это понимает.

Другой вариант диалога: мы можем напрямую объяснить кандидату что такое когнитивные искажения, и рассказать о тех искажениях, которые мы пытались найти задавая предыдущие вопросы. Если кандидат напрочь отказывается даже допустить вероятность наличие у себя искажений, это показывает что он не достаточно гибок, что, по сути, критично для любого менеджера **Эффект слепого пятна (Искажение UX Core #33)**.