

22.09.2021 г.

➡ **ТЕХНОЛОГИЯ «УПРАВЛЕНЧЕСКИЕ ПОЕДИНКИ» Владимира Тарасова**

**ТЕМА ВСТРЕЧИ: УМЕНИЕ СЛУШАТЬ**

➡ **СИТУАЦИИ КЛАССИЧЕСКИЕ:**

**1. Суета вокруг картины**

**Искусствовед** художественной галереи случайно узнает, что картина, которую собираются выставлять в галерее, поддельная. Об этом свидетельствуют результаты химической экспертизы, которые оказались в распоряжении **Директора галереи**. Искусствовед подозревает, что Директор галереи хочет скрыть факт подделки. Полотно для экспозиции предоставил меценат, щедро финансирующий галерею. Он приобрел полотно за большую сумму и пребывает в полной уверенности, что картина подлинная. Помощник мецената объясняет Директору галереи, что лучше на все закрыть глаза, тогда меценат продолжит помогать галерее.

Искусствовед хочет разоблачить подделку, но у картины есть сертификат подлинности, который выдал его **Друг**, тоже искусствовед. Чтобы все прояснить окончательно, Искусствовед идет к Другу, и тот признается, что вынес ложный вердикт за деньги: за сертификат подлинности ему заплатил продавец холста. Друг уверен, что доказать умышленную ошибку эксперта в такой ситуации практически невозможно, но опасается, что огласка этой истории ударит по его профессиональному имиджу.

**РОЛИ И ИНТЕРЕСЫ:**

**Директор галереи** – скрыть факт подделки, сохранить мецената.

**Искусствовед** – находится в затруднительном положении, выдавать коллегу и подругу не хочет, но и молчать не позволяет совесть и профессиональная честь.

**Друг Искусствоведа** – поскорее замять дело, не допустить разглашения информации.

## 2. Прерванная связь

Топ-менеджеры компании вместе с **Генеральным директором**, обычно работающие на «удаленке», приехали в переговорную офиса в выходной день для обсуждения важной сделки с контрагентом по видеосвязи.

В этот день Управляющая компания проводила ремонт сетей и коммуникаций, предварительно не уведомив компанию-арендатора должным образом запланированных работах, поскольку **Руководитель хозяйственного подразделения компании-арендатора** разрешил УК делать короткие ремонты по выходным дням без уведомлений – все равно в офисе в эти дни всегда пусто!

В переговорной комнате внезапно прервалось интернет-соединение, затем отключился свет.

Топ-менеджеры не смогли завершить важный звонок и важная сделка, по всей видимости, сорвалась.

### РОЛИ И ИНТЕРЕСЫ:

**Генеральный директор компании-арендатора** — заставить УК компенсировать убытки, вызванные прерванной связью, не повторить подобной ситуации.

**Начальник управляющей компании** — не компенсировать ущерб, поскольку работы, как обычно, проводились в выходной день.

**Руководитель хозяйственного подразделения компании-арендатора** — считает, что виноваты рабочие УК, которые видели, что в офисе кто-то есть, но несмотря на это, решили проводить запланированные работы.

### 3. Чужая квартира.

**Собственник** приобрел квартиру в строящемся многоквартирном доме на 7 этаже. Через год дом был достроен, и пришел срок сдачи. Однако **застройщик** не успел получить разрешение на ввод объекта в эксплуатацию из-за необходимости устранения мелких недостатков. У Собственника были планы съехать со съемной квартиры и переехать в новую ровно через 3 месяца, поэтому он договорился начать ремонтные работы до получения ключей в обмен на не предъявление претензий по срокам.

Собственник заранее заказал дизайн-проект будущей квартиры у дизайнера и теперь, договорившись с застройщиком, решил заключить договор с **индивидуальным предпринимателем (ИП)** на проведение отделочных работ в квартире. В договоренное время ИП и Собственник приехали на место, поднялись пешком в квартиру, осмотрели объект и на следующий день заключили договор.

Через два дня после заключения договора ИП со своими работниками начали работы. Работы решено было начать с демонтажа установленных перегородок из гипсокартона и возведения новых из бетонных блоков в соответствии с проектом. Материалы доставляли на грузовом лифте. Через 2 дня, когда уже были демонтированы перегородки, начаты работы по возведению новых перегородок и штукатурке стен, в квартире появился мужчина и сообщил, что это его квартира, и он в недоумении от происходящего.

ИП позвонил Собственнику, и он приехал на объект. Все вместе поднялись пешком, и оказалось, что ремонт начали делать в идентичной квартире на 8 этаже. Оказалось, что строительный лифт при нажатии на цифру 7 привозил на 8 этаж от земли (первый надземный этаж – цокольный этаж с нежилыми помещениями, а нумерация этажей начинается с первого жилого этажа).

#### **РОЛИ И ИНТЕРЕСЫ:**

**Собственник** – решить конфликт с наименьшими затратами и продолжить ремонт уже в своей квартире. Считает, что оба виноваты в произошедшем.

**ИП** – не считает себя виноватым, ведь он начал ремонт в той квартире, которую ему показали.

**Сосед** – привести свою квартиру в первоначальный вид, перепланировку он делать не собирался.

**Представитель застройщика** – уладить дело мирным путём без лишнего шума и затрат, Собственник должен привести чужую квартиру в первоначальный вид.

## ➔ СИТУАЦИИ ЭКСПРЕСС

### 4. Пустые разговоры

**Менеджер** с большим трудом добился возможности для презентации предложения крупному **Клиенту**, отправляя коммерческие предложения по электронной почте. Когда встреча, наконец, состоялась, Клиент встретил Менеджера словами:

— *Только про наши выгоды! Мне некогда вести пустые разговоры.*

### 5. Кто сможет

**Новый Руководитель** отдела продаж ставит задачу, которую менеджеры считают не реальной. После непродолжительного спора Руководитель попросил опытного менеджера объяснить, в чём сложности. **Менеджер** с вызовом ответил:

- *Да Вы сами это не сможете сделать!*

### 6. Имеющий уши да услышит

**Сотрудник по технике безопасности** инструктирует группу инженеров в новом онлайн-формате. Лекция занудная и скучная, все сотрудники один за другим выключили свое видео в конференции. Сотрудник гневно обращается к **Руководителю группы**:

— *Почему меня никто не слушает?!*

### 7. Любимые бранятся

Касса гипермаркета. Семейная пара складывает покупки в пакеты. **Муж**, заглянул в пакеты и обнаружил неожиданную для себя вещь, которую он не выбирал. Посмотрев на цену, потом на **жену**, воскликнул с упрёком:

- *Опять ты деньги на ерунду тратишь!*