



УРАЛЬСКАЯ ШКОЛА
ПЕРЕГОВОРОВ

**Кубок Большого Урала
по быстрой управленческой борьбе
по технологии Владимира Тарасова
ОНЛАЙН
26 апреля 2020
СИТУАЦИИ**

Ситуация 1. Иерархия необходимостей.	2
Ситуация 2. Отмечу потом.	2
Ситуация 3. Необязательные встречные подарки.	2
Ситуация 4. Строптивый менеджер.	2
Ситуация 5. Разбудили.	2
Ситуация 6. Кому нужнее.	3
Ситуация 7. То тюлень, то олень.	3
Ситуация 8. Разная срочность.	3
Ситуация 9. О постоянстве.	3
Ситуация 10. Заместитель.	3
Ситуация 11. Проблемы делегирования.	4
Ситуация 12. Дальше, ещё дальше.	4
Ситуация 13. Уточнения.	4
Ситуация 14. Просто не понравились	4
Ситуация 15. Разнорабочее время.	5
Ситуация 16. Дресс-код не отменяется.	5
Ситуация 17. Сложный разговор.	5
Ситуация 18. Пора возвращать.	5
Ситуация 19. Всё будет.	5
Ситуация 20. Как тут выдержать!	6
Ситуация 21. Дуракам закон не писан?!	6
Ситуация 22. Кто кормилец?	6
Ситуация 23. Цифровой детокс	6
Ситуация 24. Отлично поработали	6
Ситуация 25. Дал слово – держись!	6
Ситуация 26. Докажи-ка.	7
Ситуация 27. Фигвам!	7
Ситуация 28. Президент сказал.	7
Ситуация 29. Эффектный фон	7
Ситуация 30. Кредитные каникулы.	7
Ситуация 31. Вместе навеки	7
Ситуация 32. Убийца	7



УРАЛЬСКАЯ ШКОЛА
ПЕРЕГОВОРОВ

Ситуация 1. Иерархия необходимостей

По приказу **Генерального директора** сотрудники фирмы перешли на удаленный режим работы. При этом **Системному администратору** приходится практически каждый день по тем или иным причинам приезжать в офис, где физически находятся серверы компании. Генеральный директор звонит Системному администратору и просит приехать к нему домой, чтобы помочь настроить для удаленной работы личный ноутбук, на котором неправильно работает камера, кроме того, нужно установить дополнительные средства видеосвязи. В ответ на это Системный администратор отвечает:

— **А давайте лучше Вы ко мне на работу приедете с ноутбуком!**

Ситуация 2. Отмечу потом

На предприятии недавно внедрена информационная система контроля исполнения поручений. Компания перешла на удаленный режим работы, но до сих пор не все сотрудники предприятия овладели системой. На строгий вопрос своего **Руководителя** о причинах просрочки важного поручения **Сотрудник** отвечает:

— **Ах, это?! Это давно выполнено, а отмечу как-нибудь потом!**

Ситуация 3. Необязательные встречные подарки

Компания перешла на дистанционный режим работы. В компании принято коллективно поздравлять коллег в дни рождения конвертом с деньгами, и вклады в конверты делаются в добровольном порядке. В канун дня рождения одного из сотрудников **Общественник** подключился к видеоконференции отдела маркетинга и попросил присутствующих сделать небольшие переводы на карту, чтобы поздравить именинника, сотрудника отдела оптовых продаж. Один из сотрудников отдела маркетинга, у которого с именинником установились сложные отношения, уклонился от прямого согласия сделать перевод. Общественник в эфире конференции упрекнул **Сотрудника**:

— **А вот он на твой день рождения деньги сдавал!**

Ситуация 4. Строптивный менеджер

В компании наступили сложные времена, но **Менеджер по продажам** как не выполнял месячный план, так и числится в отстающих, словно на пороге экономического кризиса не дорожит рабочим местом. На видеоконференциях отдела он часто возмущается нововведениями компании, допускает нелестные высказывания о своих коллегах. **Генеральный директор** вызывает Менеджера на беседу по видеосвязи и предлагает подыскать другую работу. Менеджер отвечает:

— **Другие менеджеры тоже планы не выполняют, но Вы же их не увольняете!**

Ситуация 5. Разбудили

Компания перешла на дистанционный режим работы. На одной из утренних онлайнконференций **Один из топ-менеджеров** задерживается с подключением своего видео и вскоре появляется перед коллегами, но в совершенно неподобающем виде: слежавшиеся волосы, заспанный вид, криво надетый пиджак. **Другой топ-менеджер** то ли в шутку, то ли всерьез спрашивает:

— **Мы тебя там звонком не разбудили?!**





УРАЛЬСКАЯ ШКОЛА
ПЕРЕГОВОРОВ

Ситуация 6. Кому нужнее

Менеджеру финансового отдела, работающему на «удаленке», срочно потребовались реквизиты расчетного счета одного из ключевых клиентов компании. Эти реквизиты не введены в систему и указаны в договоре с клиентом, который в бумажном виде хранится у **Сотрудника**, ответственного за документооборот. На просьбу отсканировать и прислать страницу договора Менеджер финансового отдела слышит:

— **Приезжайте и читайте договор!**

Ситуация 7. То тюлень, то олень

Новый Менеджер по продажам получил плановую заявку от Клиента, который работает с компанией уже полгода. И вдруг **Клиент** отказывается от заявки, заявив Менеджеру по видеосвязи:

— **С вами невозможно работать! Всё время меняются менеджеры. То тюлень позвонит, то олень. Надоели!**

Ситуация 8. Разная срочность

Компания перешла на дистанционный режим работы. Пользователь обратился за помощью в настройке своей программы в отдел технической поддержки компании, особо отметив, что помощь ему нужна срочно. Однако отдел технической поддержки выполнил заявку строго в установленные регламентом сроки – в течение двух суток. На следующей видеоконференции **Пользователь** упрекнул **Начальника отдела техподдержки**:

— **Я же просил срочно!**

Ситуация 9. О постоянстве

Менеджер по продажам в это нелегкое время, когда все перешли на дистанционный режим работы, звонит потенциальному **Клиенту** с выгодным предложением, которое содержит серьезные скидки относительно докризисных цен. Но слышит в ответ отказ:

— **У нас уже есть постоянный партнёр. Вот вы своим партнёрам изменяете?!**

Ситуация 10. Заместитель

На предприятие два месяца назад был принят новый **Заместитель генерального директора**, ранее работавший в другой отрасли. Неделю назад компания перешла на удаленный режим работы. И вот перед традиционной утренней планеркой, которая проходит в формате видеоконференции, стало известно, что генеральный директор попал в больницу. Официально полномочия на время его отсутствия переданы не были. На планерке Заместитель генерального директора увидел на экране своего монитора меньше половины начальников управлений. Заместитель генерального директора вызывает по видеосвязи **Отсутствующего начальника управления**, а тот недоумевает:

— **А какая планерка без генерального директора?**





УРАЛЬСКАЯ ШКОЛА
ПЕРЕГОВОРОВ

Ситуация 11. Проблемы делегирования

Компания перешла на удаленный режим работы. **Специалист отдела** завален срочной работой, которую не успевает сделать в назначенный руководством срок. Обсудив положение дел с начальником отдела, он встретил полное понимание, объем работы действительно большой, и срок не может быть изменен. Начальник отдела по видеосвязи дает Специалисту распоряжение: «Подключи кого-нибудь из отдела, кто там не сильно занят». Специалист делает видеозвонок и обращается за помощью к Сотруднице, которая не находится в его подчинении, просит ее помочь выполнить одну из его задач в течение сегодняшнего дня. **Сотрудница** встречает его просьбу так:

— **А почему ты постоянно не справляешься сам со своей работой?**

Ситуация 12. Дальше, ещё дальше

В отделе продаж сменился Руководитель. Вскоре после этого компания перешла на дистанционный режим работы. Приступив к наведению порядка в отделе, **Руководитель** дает распоряжение одному из отстающих менеджеров по продажам каждое утро в определенное время ненадолго выходить на видеосвязь с ним лично. **Менеджер** каждый раз находит отговорки, чтобы не звонить Руководителю лично, хотя в общих планерках отдела в формате видеоконференции всегда участвует. После очередной планерки Руководитель отдела продаж в эфире конференции заявляет Менеджеру:

— **Ты будешь выходить со мной на связь каждое утро или нет?! Сколько можно повторять?!**

Ситуация 13. Уточнения

Принятая в штат месяц назад молодая **Сотрудница** работает удаленно. Она часто вызывает своего **Руководителя** отдела по видеосвязи и задает вопросы по своей работе. Руководитель терпеливо дает пояснения, но периодически высказывает Сотруднице недовольство в том духе, что вопросы элементарные, да и вообще он ожидает от своих сотрудников больше самостоятельности при выполнении задач. В ответ на очередное проявление недовольства Сотрудница возразила:

— **Я же уточняю по делу! Как мне работать, если к Вам лишний раз обратиться нельзя?!**

Ситуация 14. Просто не понравились

Коммерческий директор компании ведёт переговоры по оказанию обучающих услуг для крупного холдинга. Программу и стоимость согласовали, как будто всё устраивает. После двухнедельной паузы **Представитель холдинга** вызывает Коммерческого директора по видеосвязи и сообщает, что холдинг выбрал другую компанию. Коммерческий директор решает уточнить, что не так в их предложении, на что Представитель холдинга отвечает:

— **Да ничего! Просто вы мне не понравились!**





УРАЛЬСКАЯ ШКОЛА
ПЕРЕГОВОРОВ

Ситуация 15. Разнорабочее время

Компания перешла на «удаленку». Молодой **Сотрудник** решил в это сложное время получить дополнительное образование. Условия обучения предусматривают, что занятия проходят в будние дни по вечерам и в выходные дни. После начала цикла занятий выяснилось, что начало всех вечерних семинаров по будням перенесли на 17:00, при этом рабочий день у Сотрудника заканчивается в 18:00. Чтобы иметь возможность участвовать в семинарах, Сотрудник обратился к **Начальнику отдела** с просьбой временно разрешить ему отключаться немного раньше и услышал возмущенный ответ:
— **По Вашему мнению, на «удаленке» в рабочее время можно работать, а можно нет?!**

Ситуация 16. Дресс-код не отменяется

Серьезная финансовая организация перешла на дистанционный режим работы. На первой онлайн-конференции все, включая **Генерального директора**, появляются на экранах в домашней обстановке, но в строгих костюмах, кроме **Финансового менеджера**, который на видео красуется в футболке с ярким принтом. Генеральный директор, видя это, заявляет Финансовому менеджеру:
— **Что это за вид?! Ты вообще дома или на работе?!**

Ситуация 17. Сложный разговор

Руководитель юридического отдела крупной компании, которая перешла на удаленный режим работы, вызвал по видеосвязи **Сотрудника** отдела, принятого на работу год назад. Разговор получился непростой. У Руководителя много нареканий к Сотруднику – планы не выполняются, делает много ошибок в документах, а в последнее время постоянно опаздывает к началу видеоконференций. А впереди у компании весьма сложные времена. Сотрудник подытоживает:
— **По-вашему выходит, что мне надо увольняться?!**

Ситуация 18. Пора возвращать

Молодому человеку его **Бывший руководитель** и друг помог оплатить важную учебу: дал займы 150 000 рублей с условием «вернёшь, когда сможешь». И вот прошёл год. Бывший руководитель вызывает по видеосвязи Молодого человека и с нажимом говорит:
— **Пришла пора возвращать долг!**

19. Всё будет

Предприятие получило от **Клиента** предоплату, но отгрузку так и не произвело. Клиент каждый день звонит **Директору предприятия**, но получает от него какие-то невнятные оправдания и отговорки, почему до сих пор невозможно отгрузить. И вот в очередной раз на вопрос о сроках отгрузки Директор предприятия отвечает по видеосвязи:
— **Что вы так нервничаете? Подождите две-три недельки! Всё будет!**



УРАЛЬСКАЯ ШКОЛА
ПЕРЕГОВОРОВ

20. Как тут выдержать!

Руководитель ушел в отпуск на две недели, официально передав полномочия **Исполняющему обязанности**. На следующий день компания перешла на дистанционный режим работы. Спустя неделю, за несколько дней до официального окончания отпуска, **Руководитель** неожиданно подключился к планерке, которая проводилась в режиме видеоконференции, послушал немного и начал раздавать указания сотрудникам. **Исполняющий обязанности** поинтересовался в эфире конференции:

— Ты официально вышел на работу или просто подключился узнать, как дела?!

Ситуация 21. Дуракам закон не писан?!

Человек устал сидеть дома во время коронавирусных «карантикул» и отправился прогуляться в парк. Только он вдохнул свежий весенний воздух, улыбнулся солнечным лучам и веселому щебетанию птичек, как к нему подошел **Дружинник** в маске:

- А ты чё не соблюдаешь самоизоляцию? Дуракам закон не писан?!

Ситуация 22. Кто кормилец?

Муж и **Жена** живут вместе с маленьким ребенком в однокомнатной квартире. Оба работают удаленно, **Муж** занимается финансовым консультированием, **Жена** – репетитор по математике. Однажды **Муж** потребовал, чтобы **Жена** взяла постоянно кричащего ребенка к себе и вела занятия из кухни, а он будет работать в комнате. На возражения **Жены** он отрезал:

— Я в час зарабатываю больше!

Ситуация 23. Цифровой детокс

Сотрудник стал дольше обычного отвечать на сообщения **Руководителя** в мессенджерах. На очередном звонке на замечание **Руководителя** по этому поводу **Сотрудник** отвечает:

— Чтобы быть более продуктивным, я отключил все уведомления!

Ситуация 24. Отлично поработали

За два месяца до пандемии коронавируса и объявления обязательной самоизоляции в России, крупное предприятие объявило о прибыли за прошлый год в 16 миллиардов рублей. Когда наступил кризис, **Сотрудник** предприятия был загружен работой настолько, что даже на удаленке продолжал работать и в выходные дни: договаривался об отсрочках платежей, переносе сроков поставок, скидках и т.п. А на очередной планёрке **руководитель подразделения** сообщает всем:

- Оклады сокращены на 30%. Кого не устраивает – не задерживаем.

Ситуация 25. Дал слово – держись!

Молодая пара снимает квартиру у пожилой **Дамы**. Вдруг объявлен режим самоизоляции по причине пандемии коронавируса. Оба остались без работы. Но хозяйка квартиры звонит точно в назначенный день платежа по поводу денег.

Муж пытается договориться хотя бы об отсрочке, но **Дама** заявляет:

- Какой же Вы мужчина, если данное слово не держите?



УРАЛЬСКАЯ ШКОЛА
ПЕРЕГОВОРОВ

Ситуация 26. Докажи-ка

В ситуации коронавирусных «карантикул» **Начальник отдела** ставит **Сотруднику** задачу, которая находится за пределами его должностных обязанностей и которую точно придётся выполнять за рамками рабочего дня. Сотрудник задал вопрос о дополнительной оплате, на что **Начальник отдела** насмешливо ответил:

- **А ты докажи-ка сначала, что ты компании сейчас вообще нужен!**

Ситуация 27. Фигвам

Молодого сотрудника на время коронавирусного карантина перевели на удалённую работу с сокращением заработной платы на 50%. В один из дней к нему обращается по видеосвязи **Коллега** из смежного подразделения с просьбой предоставить определённую информацию по клиенту. Молодой сотрудник рисует что-то на листочке и показывает в камеру. Коллега спросил: «Что это?» и получил ответ:

- **Это индейская национальная изба. Фигвам называется!**

Ситуация 28. Президент сказал

Владелец фитнес-клуба был вынужден закрыть своё предприятие по распоряжению властей во время пандемии вируса. Сложная ситуация с банками, арендодателями, поставщиками. Всем сотрудникам предложено уйти в отпуск за свой счёт. Но на это **Администратор фитнес-клуба** заявил:

- **А президент сказал, что вы нам обязаны зарплату платить!**

Ситуация 29. Эффектный фон

Сотрудник банка в дни пандемии коронавируса завален работой и звонками от клиентов, требующих кредитных каникул. Он пытается отвечать им по скрипту, разработанному руководством: «Мы готовим изменения на фоне принятых президентом решений...» Тут **Клиент** перебивает его:

- **Нет, вы слышите! Для них решения президента – фон!**

Ситуация 30. Кредитные каникулы

Владелец сети миниотелей за год до кризиса взял кредит на развитие и открыл ещё четыре хостела. Во время коронакризиса все его отели закрыты официальным постановлением правительства. Денег нет. Но тут поступает звонок из банка, а на запрос кредитных каникул **Менеджер банка** заявил:

- **Кризис закончится, а испорченная кредитная история останется!**

Ситуация 31. Вместе навеки

В режиме самоизоляции семья: муж, жена и двое маленьких детей, три недели все вместе находятся дома. Дети играют с отцом в индейцев. **Жена** моет посуду, вдруг разбивает тарелку об пол и кричит на **Мужа**:

- **Да сколько можно! Это же невыносимо!**

Ситуация 32. Убийца

Директор регионального филиала крупной федеральной компании по требованию местных властей закрыл все магазины в области. На следующий день его вызывает **Президент компании** и кричит:

-**Вы что там вытворяете?! Убить предприятие хотите?!**

