# Управление коммуникациями и конфликтами в проектах глобального мира допматериал коммуникации

Смирнова Марина Викторовна, юрист, коуч по конфликтологии ms@smv-layer.ru

# Допматериал

- 1) Социальная коммуникация:
  - > Деловая переписка
  - > Совещания
  - **>** Переговоры
  - Юридические аспекты преддоговорных переговоров
- 2) Юридические аспекты

# Деловая переписка

#### Общие правила оформления:

- (1) Электронный адрес отправителя
- (2) Тема письма
- (3) Приветствие и обращение к адресату
- (4) Объем письма и содержание
- (5) Подпись отправителя

#### Дополнительные «фишки»:

- (1) Письмо должно быть предельно чётким: а) краткая вводная часть (причины и цель письма), б) изложение сути вопроса (основная мысль обращения), в) заключительная часть (призыв к действию /обобщающий вывод)
- (2) Заботливое изложение информации: а) рекомендованный объем не более 150 слов, б) стоит разбивать письмо на абзацы, по ходу продумывая структуру, в) нумерация, г) одно письмо = одно дело
- (3) Грамотность, пунктуация
- (4) Обязательно ответное письмо
- (5) Лучшие примеры деловой переписки письма, которые не оставляют вопросов
- (6) Когда ситуация накаляется поговорить лично
- (7) Юмор

#### Совещания

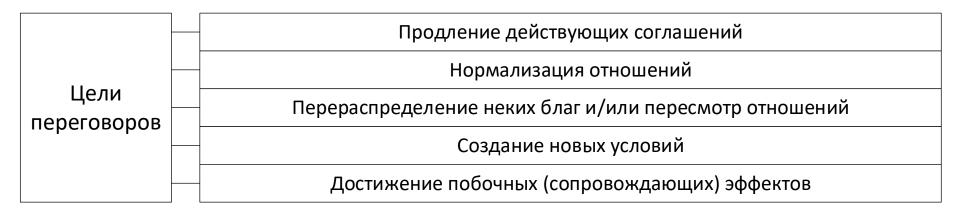
# Виды совещаний:

- (1) Управляющие будущим: проекты, стратегии, цели
- (2) Управляющие отношениями: идеология, смысл
- (3) Управляющие системой: процессы, правила, эффективность
- (4) Управляющие оперативным фокусом: задачи, сроки, результат

#### Этапы совещаний:

- (1) Подготовительный этап: тема, план совещания, список сотрудников, тайминг, информация с предыдущего совещания, структура совещания, информирование сотрудников, документы, просьба взять блокноты/ручки либо приготовить бумагу для записей
- (2) Проведение совещания: всегда вовремя, тайминг (перерывы каждые 40-45 минут), никаких телефонов и отлучек, обсуждение плана, выработка решений, оформление поручений, формирование протокола, рассылка протокола
- (3) Исполнение и контроль поручений: мониторинг, запросы, анализ работы
- (4) Анализ совещания и итогов исполнения

# Переговоры





#### Основные правила переговоров:

- (1) Приходи первым, заходи вторым
- (2) Приближайся к оленю
- (3) Всегда придерживай один прием в запасе
- (4) Продумывай порядок аргументации, помни о приоритетах
- (5) Продумывай сценарий переговоров
- (6) Отложи эмоции, не реагируй на внешние раздражители
- (7) Добившись цели остановись
- (8) Силу логикой не заменишь, уверенность в позиции
- (9) Говори с оппонентом на одном языке
- (10)Не додумывай, а уточняй
- (11)Не нуждайся, а желай
- (12)Помоги оппоненту принять решение

#### Основные правила неформального общения:

- (1) Думай вооружись интеллектом + расширяй сферу интересов
- (2) Улыбайся разговор всегда начинается с улыбки
- (3) Вовлечение захватывайте внимание слушателей + говорите на языке слушателей
- (4) Ясное и правильное изложение мыслей
- (5) Спрашивайте регулируйте ритм и тему беседы + уважайте позицию собеседника
- (6) Завершение яркая позитивная нота

# Юридические аспекты преддоговорных переговоров

Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая)

ГК РФ Статья 434.1. Переговоры о заключении договора

Если иное не предусмотрено законом или договором, граждане и юридические лица свободны в проведении переговоров о заключении договора, самостоятельно несут расходы, связанные с их проведением, и не отвечают за то, что соглашение не достигнуто.

Недобросовестными действиями при проведении переговоров предполагаются:

- а) предоставление стороне неполной или недостоверной информации, в том числе умолчание об обстоятельствах, которые в силу характера договора должны быть доведены до сведения другой стороны;
- б) внезапное и неоправданное прекращение переговоров о заключении договора при таких обстоятельствах, при которых другая сторона переговоров не могла разумно этого ожидать.

Сторона, которая ведет или прерывает переговоры о заключении договора недобросовестно, обязана возместить другой стороне причиненные этим убытки. Убытками, подлежащими возмещению недобросовестной стороной, признаются расходы, понесенные другой стороной в связи с ведением переговоров о заключении договора, а также в связи с утратой возможности заключить договор с третьим лицом.

# Договорная оговорка:

«Настоящее письмо является информационным и не является преддоговорным (ст. 434.1 ГК РФ), договорным (ст. 420 ГК РФ) либо офертой (ст. 435 ГК РФ), не порождает каких-либо юридических последствий для отправителя и адресата.»

#### Оговорка о конфиденциальности:

«Передаваемая в настоящем письме информация предназначена только для физического или юридического лица, к которому она адресована, и может содержать конфиденциальную и / или привилегированные материалы. Любой обзор, повторная передача, распространение или иное использование информации, и/или обсуждение с кем-либо данной информации, кроме предполагаемого получателя, запрещается. Если Вы получили это по ошибке, пожалуйста, обратитесь к отправителю и удалите данное письмо и его содержимое с любого компьютера и/или носителя информации.»

Спасибо за внимание!