

# «Коммуникативные ошибки ИТ-шников и как их избежать»

Александр Орлов, Слава Панкратов  
ADD-2011, Санкт-Петербург

На основе реальных кейсов

**20**  
**Информационные технологии**  
**лет опыта**  
**ГУП «Водоканал С-Петербурга»**

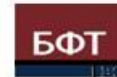


# УНИСКАН

Инновационные Технологии



СИГНАТЕК  
НОВОСИБИРСК



# Стратоплан.ру



Клуб менеджеров (180 человек)

Клуб тренеров (40 человек)

# Случай из жизни

- Есть кто-то из Новосибирска?
  - Тогда рассказываю 😊
- Менеджер, стажер, команда
- Что мы говорим и какие последствия это вызывает

A black and white photograph of two men in business suits standing back-to-back with their arms crossed. The man on the left is wearing a dark, pinstriped suit, and the man on the right is wearing a light-colored suit. The background is a plain, light gray.

## Кейс №1

- Менеджер
- Сотрудник
- Новая компания на рынке
- В оффере +50% по ЗП
- Начинается какая-то коммуникация

# Кто победил?

- Кто чего добился?
- Кто «выиграл» в этой коммуникации?
- Какие есть варианты развития ситуации?



# Манипуляции

- Чувство страха
- Чувство вины
- Радужные перспективы





# Кейс №2



- HR: срочно нужен документ
- Менеджер: его внезапно отрывают от работы
- До чего хорошего договорились?

# Проецируем ситуацию

- Тестировщик пришел за помощью к архитектору или тим.лиду разработки
- Служба эксплуатации внезапно решила накатить апдейт у заказчика и все отвалилось
- Коллега из соседнего проекта попросил помочь выкатиться у клиента в 19-45 в пятницу

# Долгосрочное сотрудничество

- Наш ИТ-мир очень маленький
- С кем вы будете работать завтра?
- Кто будет вашим сотрудником, заказчиком или боссом завтра?



# Что посмотреть еще:

- Бесплатное:
  - Видео-курс «Практические инструменты работы с людьми»
    - <http://www.stratoplan.ru/manager-tools.htm>
- Платное:
  - Воркшоп: «Профессиональная работа с людьми»
    - Москва: 20-22 мая 2011 года.

- Александр Орлов
- [www.happy-pm.com](http://www.happy-pm.com)
- [info@happy-pm.com](mailto:info@happy-pm.com)
- +7.921.931.78.07
- Россия,  
Санкт-Петербург
- Твиттер: **happurpm**
- Слава Панкратов
- [www.it4business.ru](http://www.it4business.ru)
- [case@it4business.ru](mailto:case@it4business.ru)
- +38.050.381.75.93
- Украина, Киев
- Твиттер: **pankratov**

**Вопросы?**