

## Конфликт / досудебное урегулирование

**Ситуация** ▶ Компания нарушила обязательства перед партнером, сорвав сроки поставки товара. Партнеры недовольны и готовы обратиться в суд. Руководитель компании, обращаясь к партнерам, признает свою вину и в надежде на продолжение сотрудничества предлагает уладить конфликт без суда.

**Цель** ▶ Убедить партнеров отказаться от обращения в суд.



### Место

Офис компании.

### Вербальные средства

Интонация спокойная, темп ровный. Выделенные слова произносятся чуть громче остальных.

### Уважаемые господа!

*(Речь спокойная, темп ровный. Слова благодарности и извинения произносятся глядя в глаза каждому из представителей компании-партнера.)*

Спасибо, что нашли время и приехали на встречу.

*(Пауза.)*

Мы ознакомились с вашей претензией и **полностью признаем** изложенные в ней факты.

*(Пауза.)*

Пользуясь случаем, **приношу** свои **извинения** и заверяю, что в настоящий момент **делается все** возможное и невозможное **для разрешения ситуации** и скорейшей отгрузки вам на склад выполненного заказа <партии товара>.

*(Пауза.)*

Как ответственный руководитель, я прекрасно понимаю, что **вина** за этот срыв полностью лежит **на мне**, поэтому не буду утомлять вас рассказами о том, как у нас работает железная дорога. Речь сейчас не об этом.

*(Темп немного увеличивается; оратор меняет позу.)* Я думаю, мы собрались для того, чтобы **понять**, как **нам разрешить** этот

никому не нужный **конфликт**. При этом я ни в коем случае не оспариваю вашего права обратиться в суд.

*(По мере перечисления минусов судебного разбирательства оратору фиксирует их на заранее подготовленном листе бумаги, который виден всем собравшимся: 1) потеря времени; 2) потеря средств; 3) отсутствие результата.)*

Отмечу лишь, что судебное **разбирательство**, во-первых, **займет** достаточно **много времени**. Во-вторых, при любом исходе придется **выплатить судебные издержки**, оплатить экспертизу и адвокатов. В-третьих, не факт, что итог судебного разбирательства **вас полностью удовлетворит**, поскольку наш юридический отдел, как мне кажется, засиделся и рвется в бой, я уверен, ему удастся **добиться уступок**.

Я предлагаю джентльменское **решение проблемы**. Прежде всего сообщаю, что ваш **заказ уже на подходе**, хотя я сейчас не хочу называть точный час отгрузки, поскольку просто боюсь сглазить. Но не сомневаюсь, что он **поступит сегодня, максимум завтра**.

В нашем договоре **предусмотрены штрафные санкции** в размере одной десятой <двух десятых и т.п.> процента от суммы сделки **за каждый день опоздания**. Думаю, это вполне **справедливое наказание** для нас. А посему сразу по осуществлении поставки **мы готовы выплатить вам штраф** в той форме, которую вы сочтете наиболее приемлемой для себя. Я по-прежнему надеюсь, что **наше сотрудничество будет долгосрочным**, поэтому проще всего было бы **зачесть штраф при дальнейших взаиморасчетах** <другие варианты>. Думаю, этот **вопрос вполне можно решить на уровне бухгалтерий**, они сделают точный расчет и подскажут, **как лучше учесть или провести необходимый платеж**.

Я же еще раз **благодарю вас** за то, что нашли время для встречи и искренне надеюсь, что данный **инцидент** не скажется на наших дальнейших взаимоотношениях, и **предлагаю считать его исчерпанным**. ■

### Невербальные средства

Оратор держится с чувством собственного достоинства. Поза и жесты открытые.

### Внешний вид

Повседневный деловой костюм.