

Тема 3. Формы делового общения.

Организация и проведение переговоров

План лекции:

1. Деловое общение по телефону
2. Подготовка деловых переговоров и методы их ведения
3. Организация проведения переговоров
4. Особенности общения через переводчика.

Вопрос 1. Деловое общение по телефону

- Современную деловую жизнь невозможно представить без телефона.
- Благодаря телефону повышается оперативность решения множества вопросов и проблем, отпадает необходимость посылать письма, телеграммы или совершать поездки в другое учреждение, город для выяснения тех или иных обстоятельств.
- По телефону можно провести переговоры, отдать распоряжения, изложить просьбу.
- Часто первым шагом на пути к заключению делового договора является телефонный разговор.

Вопрос 1. Деловое общение по телефону

- Преимущество телефонного разговора, по сравнению с письмом, в том, что он обеспечивает непрерывный двусторонний обмен информацией независимо от расстояния.
- Но к деловому телефонному разговору надо тоже тщательно готовиться.
- Плохая подготовка, неумение выделить в нем главное, лаконично, емко и грамотно излагать свои мысли приводят к значительным потерям рабочего времени (до 20—30%).
- Среди главных причин потерь времени на первое место ставят телефонные разговоры.

Вопрос 1. Деловое общение по телефону

- При телефонном разговоре наблюдается пресыщение общением.
- Оно может явиться источником напряженности между сторонами, поэтому во время разговора надо соблюдать меру, иначе может потеряться смысл общения и возникнуть конфликт.
- ***Признаки пресыщения общением:***
- возникновение и усиление беспричинного недовольства партнером,
- раздражительность,
- обидчивость и т.п.

Вопрос 1. Деловое общение по телефону

- Искусство ведения телефонных разговоров состоит в том, чтобы кратко сообщить все что следует и получить ответ.
- ***Основа успешного проведения делового телефонного разговора:***
 - компетентность,
 - тактичность,
 - доброжелательность,
 - владение приемами ведения беседы,
 - стремление оперативно и эффективно решить проблему.
- **Важно, чтобы служебный, деловой телефонный разговор велся в спокойном вежливом тоне и вызывал положительные эмоции.**

Вопрос 1. Деловое общение по телефону

- Вести разговор в **доброжелательном тоне** более важно, чем употреблять хорошие слова и располагать их в правильном порядке.
- В процессе делового телефонного разговора необходимо создать атмосферу **взаимного доверия**.
- Эффективность делового телефонного общения во многом зависит от **эмоционального состояния человека**, от его настроения.
- Существенное значение имеет умелое **проявление убежденности человека в том, что он говорит**, в его заинтересованности в решении рассматриваемых проблем.

Вопрос 1. Деловое общение по телефону

- Во время разговора надо уметь заинтересовать собеседника. Этому могут помочь:
 1. методы внушения и убеждения;
 2. просодика: голос, тон, тембр, интонация.
- По данным психологов, тон, интонация могут донести до 40% информации, нужно обращать внимание на подобные «мелочи».
- Говорить нужно ровно, сдерживая свои эмоции, не пытайтесь перебивать собеседника.
- Если собеседник проявляет склонность к спорам, высказывает несправедливые упреки, необходимо набраться терпения и не отвечайте ему тем же.

Вопрос 1. Деловое общение по телефону

- В разговоре не допускайте выражений типа: «идет», «добро», «лады», «пока» и др..
- Не желательно употреблять профессиональные выражения, непонятные собеседнику.
- Следите за произношением чисел, имен собственных, согласных букв.
- Если в разговоре встречаются названия городов, поселков, имена собственные, фамилии и т.п., которые плохо воспринимаются на слух, их нужно, произносить по слогам или даже передавать по буквам.

Вопрос 1. Деловое общение по телефону

- Этикет делового телефонного разговора имеет в своем запасе целый ряд реплик для корректировки общения:
Как вы меня слышите?
Простите, я не расслышал, что вы сказали, не могли бы вы повторить?
Извините, очень плохо слышно.
- Прежде чем позвонить кому-либо следует помнить, что воздействие телефонных звонков отрицательно сказывается на нервной системе (старайтесь снимать с аппарата трубку, как только услышите звонок).
- Звонок по домашнему телефону деловому партнеру для служебного разговора может быть оправдан лишь серьезной причиной, кому бы вы ни звонили: начальнику или подчиненному.

Вопрос 1. Деловое общение по телефону

- Воспитанный человек не станет звонить после 22 часов, если нет острой необходимости или не получено предварительное согласие на этот звонок.
- Как показывает анализ, в телефонном разговоре 30—40% занимают повторения слов, фраз, ненужные паузы и лишние слова.
- К телефонному разговору тщательно готовятся: заранее подбирают все материалы, документы, необходимые номера телефонов, адреса организаций или нужных лиц, календарь, авторучку, бумагу и др.
- К деловой беседе по телефону необходимо готовиться так же тщательно, как и к личной деловой беседе.

Вопрос 1. Деловое общение по телефону

- Необходимо четко себе представлять цель предстоящего телефонного разговора.
- Заблаговременно продумать и записать вопросы, которые нужно задать.
- Спрогнозировать, какие вопросы может задать собеседник и какой исход переговоров устроит (не устроит) вас.
- По окончании делового телефонного разговора потратьте 3—5 минут на анализ содержания и стиля разговора.
- Проанализируйте свои впечатления и постарайтесь найти уязвимые места в разговоре.
- Постарайтесь понять причину своих ошибок.

Когда звонят Вам (правила)

- Если раздался телефонный звонок, рационально снимать трубку при любом звонке, лучше всего после первого звонка.
- Вполне допустимо снять трубку после второго или третьего звонка.
- Если у вас посетитель, вам хватит времени закончить фразу и, сказав собеседнику «Извините» и снять трубку.
- Во всех случаях, когда звонит телефон, рекомендуется снимать трубку, не выжидая, в течение промежутка времени от окончания первого до начала четвертого звонка.

Когда звонят Вам (правила)

- Иногда в трубке бывает плохая слышимость, но это не означает, что вам нужно повышать голос.
- Мнение о том, что если я плохо слышу собеседника, то и он плохо слышит меня и, значит, надо говорить громче - ошибочно.
- В случае плохой слышимости надо не повышать голос самому, а попросить того, кто вам звонит говорить громче и спросить при этом, как он слышит вас.
- Самые распространенные варианты первого слова, произносимого в снятую телефонную трубку, — это «Да», «Алло», «Слушаю».

Когда звонят Вам (правила)

- Эти слова можно назвать нейтральными, поскольку они не несут информации о том, кто именно снял трубку и в какой организации.
- В деловом общении следует отказаться от нейтральных отзывов и заменить их информативными: сняв трубку, нужно назвать свое учреждение.
- Отвечая на звонок, нужно всегда представляться: люди хотят знать, с кем они разговаривают.
- Это позволит создать обстановку доверительности и помогает лучше понять собеседника.
- Не давайте выхода отрицательным эмоциям.

Когда звонят Вам (правила)

- Когда к телефону просят вашего коллегу, сидящего за соседним столом, вы можете ответить на просьбу: «Сейчас» или «Одну минуту», после чего пригласите сослуживца к аппарату.
- Сделайте так, чтобы информация, переданная в чье-либо отсутствие, дошла до адресата.
- Организовать обмен информацией через третьих лиц непросто, но это может окупиться сторицей.
- Для того чтобы выяснить, что вам нужно, задавайте вопросы по анкетному принципу («Откуда вы звоните?», «Ваша фамилия и номер вашего телефона?» и т. п.).

Когда звонят Вам (не следует)

- 1) долго не поднимать трубку;
- 2) говорить «Привет», «Да» и «Говорите», когда начинается разговор;
- 3) спрашивать: «Могу ли я вам помочь?»;
- 4) вести две беседы сразу;
- 5) оставлять телефон без присмотра хотя бы ненадолго;
- 6) использовать для заметок клочки бумаги и листки календаря;
- 7) передавать трубку по многу раз;
- 8) говорить: «Все обедают», «Никого нет», «Пожалуйста, перезвоните».

Когда звонят Вам (рекомендуется)

- 1) поднять трубку до четвертого звонка телефона;
- 2) говорить: «Доброе утро (день)», представиться и назвать свой отдел;
- 3) спрашивать: «Чем я могу вам помочь?»;
- 4) концентрировать внимание на одной беседе и внимательно слушать;
- 5) предложить перезвонить, если это требуется для выяснения деталей;
- 6) записать номер звонящего и перезвонить ему;
- 7) записать информацию и пообещать обратившемуся перезвонить .

Вопрос 1. Деловое общение по телефону

- Нельзя превращать разговор в допрос, задавать вопросы типа: «С кем я разговариваю?» или «Что вам нужно?»
- Надо следить за своей дикцией (не чмокать и т. п.).
- Если вы говорите с акцентом, постарайтесь говорить отчетливо.
- Избегайте привычки зажимать микрофон рукой, чтобы что-то сказать коллегам, — собеседник может услышать.
- Часто при общении с собеседником мы отдаем предпочтение разговору по телефону, а не с присутствующим собеседником и это не правильно.
- Если разговор с сидящим у вас человеком заканчивается, нужно попросить телефонного собеседника подождать, не вешая трубку.

Когда звонят Вам (правила)

- Если вы чувствуете, что разговор продлится еще 10-15 минут и он достаточно серьезен, попросите позвонить через четверть часа, когда вы освободитесь.
- Когда приходит время заканчивать телефонный разговор и прощаться, следуют правилу: **кто позвонил, тот и должен его первым заканчивать.**
- Лицу, которому позвонили, не следует проявлять нетерпение и всячески «закруглять» разговор.
- Это дурной тон.

Когда звоните Вы (правила)

- Когда вы услышали в трубке ответ на ваш звонок, рекомендуется всегда назвать свою фамилию и поздороваться, прежде чем начать непосредственный разговор, даже если вы рассчитываете, что вас узнают по голосу.
- Наиболее приемлемым вариантом начала разговора можно считать следующий: «Добрый день, вас беспокоят из департамента здравоохранения администрации области Григорьева Инна Андреевна. Я могу услышать Иванова Перта Семёновича».
- Важно начать разговор без принуждения, а для этого необходимо связывать каждый последующий вопрос с предыдущим, как при обычной беседе.

Принципы этики общения по телефону

1. Если вас не знают, то уместно попросить вас представиться и узнать. Назовите себя и кратко изложите причину звонка.
2. Нарушением норм делового этикета считается выдача за личного друга того, кому вы звоните, чтобы вас скорее с ним соединили.
3. Грубейшее нарушение — не перезвонить, когда вашего звонка ждут. Необходимо перезвонить при первой возможности.
4. Если вы звоните человеку, который просил вас позвонить, а его не оказалось на месте или он не может подойти, попросите передать, что вы звонили. Потом нужно позвонить еще раз или сказать, когда и где вас можно будет найти.

Принципы этики общения по телефону

5. Когда разговор длительный, назначьте его на время, когда можно быть уверенным, что у собеседника достаточно времени на беседу.

6. Никогда не говорите с набитым ртом, не жуйте и не пейте во время разговора.

7. Если звонит телефон, а вы уже говорите в это время по другому аппарату, постарайтесь закончить первый разговор, а уж потом обстоятельно поговорить со вторым собеседником.

- Главными требованиями к телефонному общению являются краткость и содержательность разговора.
- Умение пользоваться телефоном состоит в том, чтобы максимально реализовать предоставляемые им возможности при минимальном ущербе другим трудовым

Телефонограмма

- **Телефонограмма** - это письменная фиксация монолога, регламентированная по времени.
- Телефонограмма, как правило, содержит информацию, по объему не превышающую 50 слов.
- Обязательными реквизитами телефонограмм является:
 - наименование учреждения адресанта и адресата,
 - реквизиты «от кого» и «кому» с указанием должности, фамилии, имени и отчества должностных лиц,
 - номера, дата, время передачи и приема,
 - фамилии передавшего и принявшего телефонограмму,
 - номера телефонов, текст и подпись.

Вопрос 2. Подготовка деловых переговоров и методы их ведения

- **Деловая беседа** включает обмен мнениями и информацией и не предполагает заключения договоров или выработки решений, обязательных для исполнения.
- Деловая беседа может иметь самостоятельный характер, предварять переговоры или быть их составной частью.
- **Переговоры** имеют более официальный, конкретный характер и предусматривают подписание документов, определяющих взаимные обязательства сторон (договоров, контрактов и т.д.).
- **Переговоры** — предназначены для достижения соглашения, когда обе стороны имеют совпадающие либо противоположные интересы.

Вопрос 2. Подготовка деловых переговоров и методы их ведения

В процессе переговоров люди хотят:

- добиться взаимной договоренности по вопросу в котором как правило сталкиваются интересы;
- достойно выдержать конфронтацию, неизбежно возникающую из-за противоречивых интересов не разрушая при этом отношения.

Чтобы достичь этого надо уметь:

- Решить проблему;
- Наладить межличностное взаимодействие;
- Управлять эмоциями.

Переговоры — это менеджмент в действии. Они состоят из выступлений и ответных выступлений, вопросов и ответов, возражений и доказательств.

Вопрос 2. Подготовка деловых переговоров и методы их ведения

- Переговоры могут протекать легко или напряженно, партнеры могут договориться между собой без труда или с большим трудом, или вообще не прийти к согласию.
- Для каждого переговоров необходимо разрабатывать и применять специальную тактику и технику их ведения.

Обобщенная схема проведения переговоров:

- **I этап — подготовка переговоров,**
- **II этап — проведение,**
- **III этап — решение проблемы (завершение переговоров),**
- **IV этап — анализ итогов переговоров.**

Вопрос 2. Подготовка деловых переговоров и методы их ведения

Схема переговорного процесса:

- начало беседы,
- обмен информацией,
- аргументация и контраргументация,
- выработка и принятие решений,
- завершение.
- **До начала переговоров необходимо иметь разработанную их модель: четко представлять себе предмет переговоров и обсуждаемую проблему.**
- **Необходимо составить примерную программу, сценарий хода переговоров.**
- **Намечаются моменты неуступчивости и вопросы, где можно уступить.**
- **Определяется верхний и нижний уровни компромиссов.**

Вопрос 2. Подготовка деловых переговоров и методы их ведения

Подготовка к переговорам включает:

- определение предмета (проблем), поиск партнеров для их решения,
- уточнение своих интересов и интересов партнеров,
- разработку стратегии и тактики (плана и программы) переговоров,
- подбор специалистов в состав делегации,
- решение организационных вопросов,
- оформление необходимых материалов — документов, чертежей, диаграмм, образцов предлагаемых изделий и др.

Вопрос 2. Подготовка деловых переговоров и методы их ведения

Необходимо также *изучить следующие аспекты:*

- 1) цель переговоров;
- 2) партнер по переговорам;
- 3) предмет переговоров;
- 4) ситуация и условия переговоров;
- 5) присутствующие на переговорах;
- 6) организация переговоров.

Первым этапом переговорного процесса может быть ознакомительная встреча (беседа), в процессе которой уточняется предмет переговоров, решаются организационные вопросы.

Это может быть и встреча экспертов, предваряющая переговоры с участием руководителей и членов делегаций.

Вопрос 2. Подготовка деловых переговоров и методы их ведения

В практике при проведении деловых переговоров используются следующие **основные методы**:

- вариационные,
- метод интеграции,
- метод уравнивания,
- компромиссный метод.

Вариационный метод используется при подготовке к сложным переговорам (если можно предвидеть негативную реакцию противной стороны).

Необходимо выяснить следующее:

- В чем заключается идеальное (независимо от условий реализации) решение поставленной проблемы в комплексе?

Вариационный метод ведения переговоров

- От каких аспектов идеального решения (с учетом всей проблемы в комплексе, партнера и его предположительной реакции) можно отказаться?
- В чем следует видеть оптимальное (высокая степень вероятности реализации) решение проблемы при дифференцированном подходе к ожидаемым последствиям, трудностям, помехам?
- Какие аргументы необходимы для того, чтобы должным образом отреагировать на ожидаемое предложение партнера, обусловленное несовпадением интересов и их односторонним осуществлением (сужение или соответственно расширение предложения при обеспечении взаимной выгоды, новые аспекты материального, финансового, юридического характера и т.д.)?

Методы ведения деловых переговоров

- Какое решение можно принять на ограниченный срок?
- Какие экстремальные предложения партнера следует отклонить, и с помощью каких аргументов?
- Рассуждения выходят за рамки альтернативного рассмотрения предмета переговоров, и для этого требуется обзор предмета деятельности, творчества и реалистичных оценок.

Метод интеграции предназначен для того, чтобы убедить партнера в необходимости оценивать проблематику переговоров с учетом общественных взаимосвязей и вытекающих отсюда потребностей развития кооперации.

Пытаясь добиться того, чтобы партнер осознал необходимость интеграции, не следует упускать из виду его законные интересы.

Методы ведения деловых переговоров

- Используя метод интеграции, необходимо изложить партнеру свою позицию и подчеркнуть, каких действий в рамках совместной ответственности за результаты переговоров от него ожидают.
- Необходимо выявить в сфере интересов общие для всех аспекты и возможности получения взаимной выгоды и доведите все это до сознания партнера.

Метод уравнивания. При использовании этого метода необходимо учитывать следующие рекомендации:

- Определите, какие доказательства и аргументы (факты, результаты расчетов, статистические данные, цифры и т.д.) целесообразно использовать, чтобы побудить партнера принять ваше предложение.

Методы ведения деловых переговоров

- Попробуйте на некоторое время мысленно встать на место партнера, т.е. посмотреть на вещи его глазами.
- Рассмотрите комплекс проблем с точки зрения ожидаемых от партнера аргументов «за» и доведите до сознания собеседника связанные с этим преимущества.
- Обдумайте возможные контраргументы партнера, соответственно «настройтесь» на них и приготовьтесь использовать их в процессе аргументации.
- Бессмысленно пытаться игнорировать выдвинутые на переговорах контраргументы партнера: последний ждет от вас реакции на свои возражения, оговорки, опасения и т.д. Выясните, что послужило причиной такого поведения партнера

Компромиссный метод. Участники переговоров должны обнаруживать готовность к компромиссам: в случае несовпадений интересов партнера следует добиваться соглашения поэтапно.

- При компромиссном решении согласие достигается за счет того, что партнеры после неудавшейся попытки договориться между собой частично отходят от своих требований (от чего-то отказываются, выдвигают новые предложения).
- Чтобы приблизиться к позиции партнера, необходимо мысленно предвосхитить возможные последствия компромиссного решения для осуществления собственных интересов (прогноз степени риска) и критически оценить допустимые пределы уступки.

Методы ведения деловых переговоров

- Предложенное компромиссное решение может превысить вашу компетенцию.
- В интересах сохранения контакта с партнером можете пойти на так называемое условное соглашение (например, сослаться на принципиальное согласие компетентного руководителя).
- Соглашение на основе компромиссов заключается в тех случаях, когда необходимо достичь общей цели переговоров, когда их срыв будет иметь для партнеров неблагоприятные последствия.

Вопрос 3. Организация проведения переговоров

- *Встреча и вхождение в контакт.* Даже если к вам приехала не делегация, а всего один партнер, его необходимо встретить на вокзале или в аэропорту и проводить в гостиницу.
- Если ход переговоров был позитивным, то на завершающей их стадии необходимо резюмировать, кратко повторить основные положения, которые затрагивались в процессе переговоров.
- Это позволит добиться уверенности в том, что все участники переговоров представляют суть основных положений будущего соглашения, у всех складывается убеждение в том, что в ходе переговоров достигнут определенный прогресс.

Вопрос 3. Организация проведения переговоров

- Целесообразно, основываясь на позитивных результатах переговоров, обсудить перспективу новых встреч.
- При негативном исходе переговоров **необходимо сохранить субъективный контакт с партнером** по переговорам.
- Акцентируется внимание не на предмете переговоров, а на личностных аспектах, позволяющих определить обоснованность предложений, связанных с продолжением переговоров, на личностном уровне, позволяющем сохранить деловые контакты в будущем.

Вопрос 3. Организация проведения переговоров

- Следует отказаться от подведения итогов по тем разделам, где не было достигнуто позитивных результатов и найти такую тему, которая представит интерес для обеих сторон, разрядит ситуацию и поможет созданию дружеской, непринужденной атмосферы прощания.
- Протокольные мероприятия являются неотъемлемой частью переговоров, несут значительную нагрузку в решении поставленных задач и могут способствовать успеху или, наоборот, создать предпосылку для неудачи.
- **Деловой протокол** — это организация встреч и обслуживание переговоров, ведение записи бесед, обеспечение сувенирами, форма одежды, культурная программа и т.п.

Вопрос 3. Организация проведения переговоров

Анализ итогов деловых переговоров.

- Переговоры можно считать завершенными, если тщательно и ответственно проанализированы их результаты, приняты необходимые меры для их реализации, сделаны определенные выводы для подготовки следующих переговоров.

Анализ итогов переговоров преследует следующие цели:

- сравнение целей переговоров с их результатами;
- определение мер и действий, вытекающих из результатов переговоров;
- деловые, личные и организационные выводы для будущих переговоров или продолжения проводившихся.

Вопрос 3. Организация проведения переговоров

Основные направления анализа итогов переговоров.

- 1) *по завершении переговоров.* Помогает оценить ход и результаты переговоров, обменяться впечатлениями и определить первоочередные мероприятия, связанные с итогами переговоров (назначить исполнителей и определить сроки выполнения достигнутого соглашения);
- 2) *на высшем уровне руководства,* цели которого:
 - обсуждение отчета о результатах переговоров, выяснение отклонения от ранее определенных директив;
 - оценка информации о принятых мерах и ответственности;
 - определение обоснованности предложений,

Вопрос 3. Организация проведения переговоров

3) *индивидуальный анализ* деловых переговоров.

В процессе индивидуального анализа получаем ответы на следующие вопросы:

- правильно ли были определены интересы и мотивы партнера по переговорам?
- Соответствовала ли подготовка к переговорам условиям и требованиям?
- Правильно ли определены аргументы или предложения о компромиссе?
- Как повысить действенность аргументации в содержательном и методическом плане?
- Что определяет результаты переговоров?
- Что делать, чтобы повысить эффективность переговоров?

Условия эффективности переговоров.

- Предпосылки успешности деловых переговоров затрагивают ряд как объективных, так и субъективных факторов и условий.

Партнеры по переговорам должны выполнить следующие условия:

- обе стороны должны иметь интерес к предмету переговоров;
- они должны иметь достаточные полномочия в принятии окончательных решений;
- партнеры должны быть компетентны, иметь необходимые знания в отношении предмета переговоров;
- учитывать субъективные и объективные интересы другой стороны и идти на компромиссы;
- партнеры должны в определенной мере доверять друг другу.

Вопрос 3. Организация проведения переговоров

- **Основное правило переговоров** состоит в том, чтобы обе стороны пришли к убеждению, что они что-то выиграли в их результате.
- **Самое главное на переговорах — это партнер,** которого нужно убедить в принятии предложения.
- На него ориентируют ход переговоров, аргументацию.
- **Переговоры — это сотрудничество,** а любое сотрудничество должно иметь общую базу.
- Важно найти общий знаменатель для различных интересов партнеров, важна склонность к компромиссу.
- **Любые переговоры должны быть диалогом,** поэтому важно уметь задать правильно вопрос и уметь выслушать партнера.

Способы налаживания отношения между партнерами

- 1. Рациональность.** Вести себя сдержанно, так как неконтролируемые эмоции отрицательно сказываются на переговорном процессе и принятии разумных решений.
- 2. Понимание.** Невнимание к точке зрения партнера затрудняет выработку взаимоприемлемых решений.
- 3. Общение.** Если партнеры не проявляют заинтересованности, все же постарайтесь провести с ними консультации, что позволит сохранить и улучшить отношения.
- 4. Достоверность.** Ложная информация ослабляет силу аргументации и неблагоприятно влияет на репутацию.
- 5. Избегайте менторского тона,** не поучайте партнера. Основной метод — убеждение.

Способы налаживания отношения между партнерами

6. Принятие. Постарайтесь понять другую сторону, будьте открыты к новой информации от партнера.

Рекомендации по организации переговоров

- **Время.** Удачными днями для переговоров являются вторник, среда, четверг. Самое благоприятное время дня — через полчаса-час после обеда, когда мысли о еде не отвлекают от решения деловых вопросов.
- **Среда.** Благоприятная среда для переговоров может быть создана, в зависимости от обстоятельств: в офисе, представительстве партнера или на нейтральной территории (в конференц-зале, зале ресторана и т.д.).
- **Вопросы.** Успех определяется умением задавать вопросы и получать исчерпывающие ответы на них.

Соблюдение этических норм и принципов.

- **Точность** — одна из важнейших этических норм, присущих деловому человеку.
- Срок договоренности необходимо соблюдать с точностью до минуты и любое опоздание будет свидетельствовать о вашей ненадежности в делах.
- **Честность.** Включает не только верность принятым обязательствам, но и открытость в общении с партнером, прямые деловые ответы на его вопросы.
- **Корректность и такт.** Не исключают настойчивости и энергичности в ведении переговоров при соблюдении корректности.
- Следует избегать таких факторов, мешающих ходу беседы, как **раздражение, взаимные выпады, некорректные высказывания и т.д.**

Соблюдение этических норм и принципов.

- **Умение выслушать.** Внимательно и сосредоточенно слушайте, не перебивайте говорящего.
- **Конкретность.** Беседа должна быть конкретной, а не отвлеченной и включать факты, цифровые данные и необходимые подробности.
- Понятия и категории должны быть согласованы и понятны партнерам.
- Речь должна подкрепляться схемами и документами.
- Негативный исход деловой беседы не является основанием для резкости или холодности при завершении переговорного процесса.
- Прощание должно быть таким, чтобы позволило сохранить контакт и деловые связи.

Вопрос 4. Особенности общения через переводчика

- Переводчик, как правило, не только филолог, но и страновед, что дает основания использовать его знания и опыт не только для переводческой работы, но и налаживания доверительных отношений с партнерами.
- Переводчик-профессионал играет ключевую роль в установлении духа сотрудничества, особенно тогда, когда переговорные процессы идут с представителями народов и культур, мировоззрение, нравственные установки и особенности делового этикета которых имеют значительные отличия от принятых на Западе.

Правила общения через переводчика

- 1. Говорить медленно, четко формулируя мысли, не допускать двусмысленного толкования сказанного.***

2. Попряд произносить не более одного-двух предложений, учитывая, что большее количество материала удержать в памяти и перевести полно и правильно переводчик не в состоянии (некоторые языки грамматически прямо противоположны русскому).

3. Нельзя сопровождать свою речь поговорками, идиоматическими оборотами и цитированием стихов, так как перевод их на другой язык требует длительной работы и невозможен в ходе динамичной беседы, а неверный перевод способен испортить атмосферу переговоров, поскольку наши пословицы и поговорки на другом языке могут приобрести двусмысленное значение, а иногда и оскорбительный СМЫСЛ.

4. Необходимо учитывать реакцию партнеров и немедленно принимать меры, если возникает ощущение, что они понимают вас неправильно, переводчик же, в свою очередь, может в случае необходимости попросить любую из сторон пояснить мысль более простыми словами или повторить фразу еще раз.

5. Перед переговорами необходимо выделить достаточное время для работы с переводчиком, чтобы как можно подробнее ознакомить его с кругом затрагиваемых проблем, пояснить используемую терминологию.

- Доклад, речь и другие письменные материалы должны передаваться переводчику для ознакомления за день-два до выступления, так как нет переводчиков, которые без подготовки хорошо оперируют и медицинской, и технической, и любой иной терминологией.



Конец лекции