

Практическое задание 3

Тема 4. Психолого-этические приемы активного слушания на переговорах

Задание

Ознакомьтесь с ситуацией и выполните задания 1 и 2.

1. Дайте характеристику инциденту, описанному ниже.
2. Охарактеризуйте уровень подготовленности сторон к деловому контакту.

КЕЙС-ЗАДАЧА

Российско-американские партнеры по бизнесу плодотворно сотрудничали на протяжении нескольких лет. Пришло время представителям бизнеса встретиться очно. Представитель с российской стороны, готовясь ко встрече, выяснил, что с американской стороны прибывает молодая женщина. Чтобы проявить свою галантность, он преподнес гостье букет из пяти крупных роз.

После вручения букета российский представитель сделал «дежурные» комплименты, обратившись к американской коллеге со словами: «Вы великолепно выглядите» и «Я не мог предположить, что представитель партнера – такая интересная женщина».

В ответ на это молодая женщина сухо пожала руку, проигнорировала комплименты, а цветы тут же передала своему переводчику.

Такая реакция на букет и комплименты обескуражила представителя с российской стороны.

Только к концу переговоров удалось преодолеть возникшее в начале визита недопонимание между сторонами.

Рекомендации по выполнению задания

При выполнении заданий 1 и 2 обоснуйте свою позицию.

1. В данной ситуации каждая из сторон допустила ошибки. Американская женщина слишком категорично отреагировала на комплименты и букет мужчины. Она сочла свою точку зрения единственно правильной и не дала возможности русскому представителю понять свою ошибку. В свою очередь, российский бизнесмен должен был тщательнее ознакомиться с культурой и историей Америки. Он не учел две вещи. Во-первых, в США не принято дарить нечетное количество цветов, а во-вторых, в бизнесе нет полов.

2. Российскому представителю необходимо было узнать больше об американской культуре и их традициях. Обе стороны были недостаточно подготовлены к деловому контакту.