

Санитарная проверка / пересмотр итогов

Ситуация ► На предприятии проходит проверка санитарного состояния. Выявлен ряд серьезных нарушений санитарно-гигиенических норм. Вынесено предписание об устранении нарушений и выплате значительного штрафа. Однако руководитель предприятия хочет избежать выплаты штрафа, ограничившись лишь устранением недостатков, апеллируя к тому, что все требования инспекции будут восприняты с максимальным вниманием.

Цель ► Убедить инспектора отменить решение о наложении денежного штрафа.



Место

Кабинет дирекции
предприятия.

Вербальные средства

Тон вкрадчивый, заискивающий, повышается в начале речи, снижается в конце. Темп спокойный, размеренный. Тембр мягкий. Выделенные слова произносятся с легким повышением голоса.

Уважаемый... <имя, отчество>!

(Интонация уважительная.) Если вы думаете, что я не понимаю пользы, которую приносит ваша работа, то вы ошибаетесь. Санитарные врачи *(пауза)* **защищают нас** от эпидемий и всякой заразы, поэтому любой нормальный человек **должен вас уважать** *(дружелюбная улыбка; приложить руку к сердцу)*.

В России у вас прав, по большому счету, больше, чем у милиции и ФСБ. Ваши представители могут войти в любые помещения, обосновать прекращение любого производства, они имеют доступ к любым документам.

Но прошу вас, представителя столь серьезной структуры, быть **справедливее к нам, отнестись к нам с пониманием!**

(Пауза.)

Да, мы нарушили... <название инструкции, предписания и т. п.>, и к нам выдвинуты претензии... <кратко – суть претензий>. Но, знаете, мы не первый год в этом бизнесе и знаем, что иной раз инспекторы сами признают: некоторые ГОСТы <другие документы> *(длительная пауза)* попросту невозможно выполнить! Согласитесь, мы, отечественные предприниматели, довольно лояльны *(пауза)* и **стараемся соблюдать законы.**

(Пауза.)

Я вот тут недавно читал прессу и наткнулся на грустную историю. В США, в маленьком городке в Калифорнии, были жестоко убиты сразу три инспектора качества продовольственной продукции. Их расстрелял из автомата владелец колбасной фабрики, куда инспекторы пришли с проверкой. Они раньше ее уже закрывали за нарушения санитарных условий.

Предприниматель – уважаемый человек, колбасник в третьем поколении, в 1998 году выдвигал свою кандидатуру на пост мэра... И вот такая драма. Его, оказывается, вывели из себя требования инспекторов повысить температуру приготовления колбасы.

Зачем я это рассказываю?!

(Улыбка.)

Я просто хочу, чтобы вы ценили нас, лояльных российских предпринимателей (*приложить руку к сердцу*), которые делают все, чтобы **соблюдать санитарные меры**.

(Пауза.)

Будьте великодушны и благородны! Вы нас хотите **наказать** (*пауза; сказать громко*) – **не надо!**

(Говорить спокойно.) Пока вы меня слушаете, все осматриваете, вы можете почувствовать, что **мы добиваемся порядка**. Позвольте себе поверить: мы устраним все недостатки к... <дата> и приглашаем вас прийти на следующей неделе <другой срок>: все будет, как надо.

У нас нет ни малейших сомнений в **вашем высоком профессионализме**, мы **выполним все ваши предписания!** А если вы опять что-то найдете – мы примем наказание как должное. ■

Невербальные средства

Оратор ведет себя очень уважительно по отношению к собеседнику. Указание «приложить руку к сердцу» в обоих случаях выполняется одинаково.

Внешний вид

Повседневный деловой костюм.