



Модуль 2

ОСНОВИ КОМУНІКАЦІЇ

СПІЛКУВАННЯ

Процес взаємодії між людьми

Завдання спілкування:

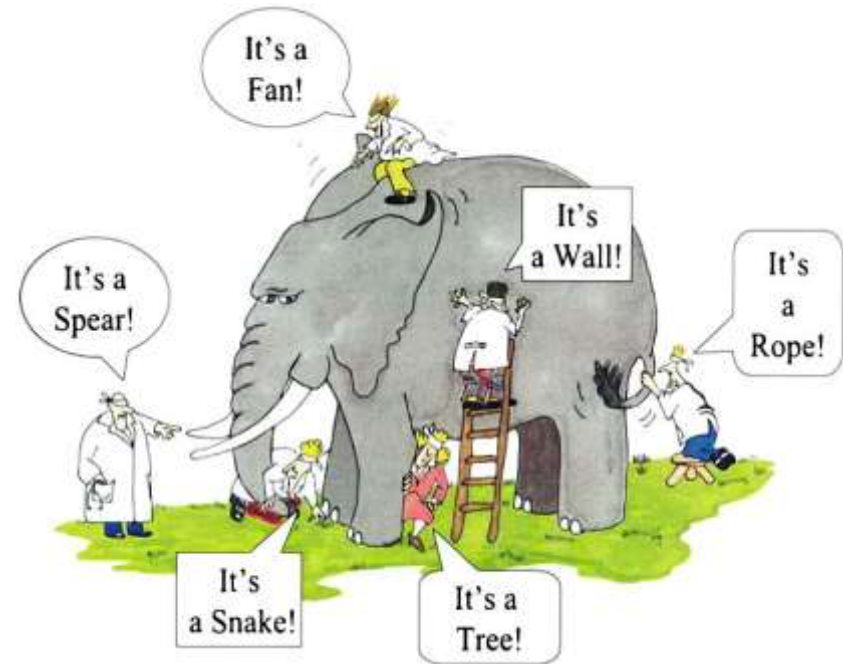
1. Передача інформації
2. Вплив на поведінку іншого
3. Вираження емоцій

Зміст спілкування

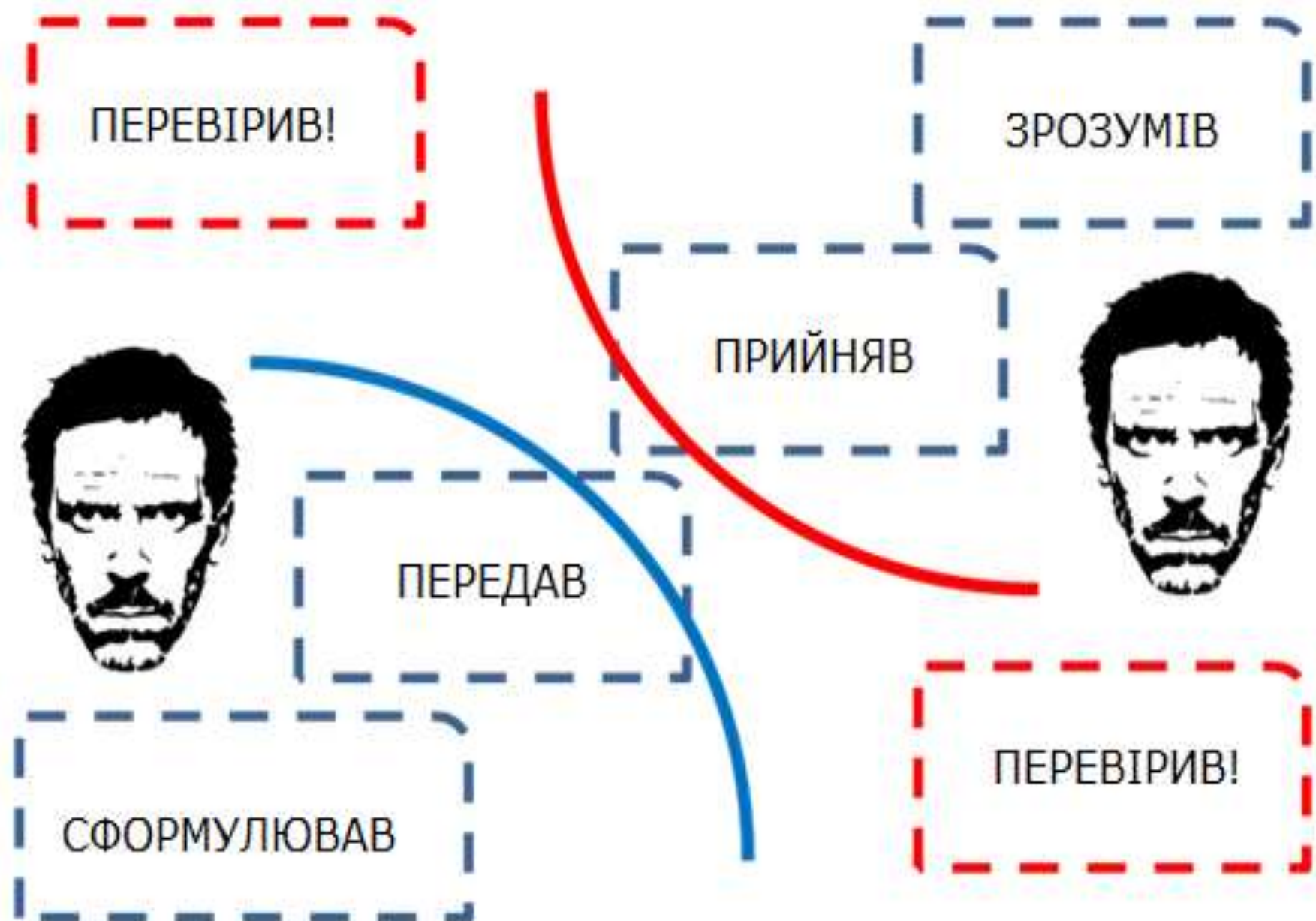
Один і той самий об'єкт ми бачимо і сприймаємо **по-різному**. Кожен бачить його частково, однак вважає саме свою точку зору найбільш коректною

Навчальне відео «1_4308»

Що цікавого: Що таке ситуація спілкування? Що потрібно про нього знати



ЕТАПИ КОМУНІКАЦІЇ



ПРО КОМУНІКАЦІЮ

1. Комунікація є завжди. Навіть коли ми мовчимо, ми ЦИМ щось повідомляємо
2. Ми кажемо те, що чує наш співрозмовник

Діалог – двосторонній обмін інформацією між двома людьми у вигляді питань та відповідей.



МОВЛЕННЯ

Я – Кажу

За чим слідкуємо?

- 1) Чи передають слова мої думки повністю?
- 2) Чи розуміє мене слухач?
- 3) Як він ставиться до моїх слів?
- 4) Чи узгоджується його реакція з моїми цілями? Чи таку реакцію я хотів отримати?
 - Так. Продовжуємо.
 - Ні. Змінюємо тактику
 - Ні. Перепитуємо у слухача, відносно чого він починає реагувати (напружуватися, боятися, сердитися, радіти)

Я – Слухаю

За чим слідкуємо?

- 1) Що каже? (Інформація)
- 2) Як каже? (Інтонації та спосіб мовлення)
- 3) Навіщо каже? (Цілі особи)
- 4) Чи узгоджується його слова з моїми цілями?
Чи таку поведінку я хотів отримати?



ПОВІДОМЛЕННЯ

Інформація, що передається співрозмовнику

У формі:

- Слів
- Невербальних проявів
- Поведінки
- Мовчання або відсутності реакції

Структура повідомлення – 2 компоненти:

- Інформаційний (**Тема**)
- Емоційний (**Ставлення до співбесідника**)

Можуть бути виражені через:

- слова (текст),
- поведінку (тон голосу, жестикуляція, міміка)
- або дії

СТРУКТУРА ПОВІДОМЛЕННЯ

«Я вам вже третій раз кажу, що я маю всі повноваження»

Тема/Інформація: Я маю повноваження

Емоція/ставлення: Чому це я повинен тричі Вам щось казати, Ви що, не розумієте? Може, дурний?

«Ви можете нормально реагувати на мої слова?»

Тема/Інформація :

Ви можете нормально реагувати на мої слова?

Емоція/ставлення: Моя мова нормальна. Нормальні люди нормально реагують. Ви ненормально реагуєте. Ви ненормальний!



«Ви зараз маніпулюєте моїми словами»

Тема/Інформація :

Я помітив маніпуляцію у Вашій мові.

Емоція/ставлення: Ви маніпулятор

Ви брешете. Маю негативне ставлення до Вас



Навчальне відео

Відео 2_4311

Що цікавого: що ми кажемо та що чує наш співрозмовник

Відео 3_4448, 4_4449

Що цікавого: Демонстрація як виглядає діалог, коли співрозмовники слухають та коли вони намагаються виграти діалог. Чому важливо уважно ставитись до співрозмовника?

ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ

Мета - досягнення узгодженості у трудовій, професійній сферах, суспільній діяльності

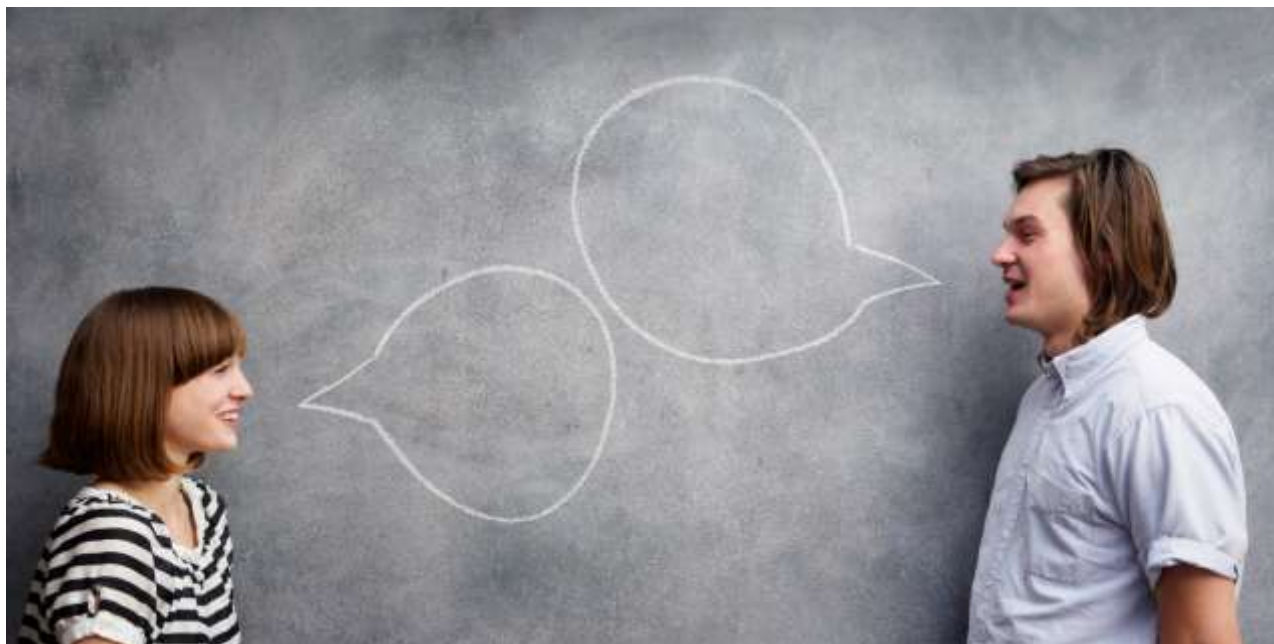
- Статуси партнерів чітко визначені
- Існують норми поведінки й правила
- Виникає між людьми, які мають лише формальні стосунки

Ознаки

- Позбавлений образності, емоційності
- Широко вживаються готові ділові словесні формули ("відповідно до", "з метою", "згідно з" та ін.)
- Нейтральна лексика, вживається в прямому значенні
- Посилання на інструкції, закони, розпорядження
- Лаконічність, стислість і послідовність викладу фактів

У РОЗМОВІ ВАЖЛИВО!

- Короткі, чіткі, зрозумілі фрази
- Невербальний посил (меседж) співпадає з вербальним
- Офіційні звернення, інтонаційне багатство голосу
- Позитивна лексика, із смисловими наголосами
- Уникаємо помилок мови та «паразитів» мовлення
- Чіткі інструкції стосовно дій, яких інспектор очікує від громадянина



Навчальне відео

Відео 5_4312

Що цікавого: Як повинно виглядати мовлення інспектора

Відео 6_5696

Що цікавого: Чим мова інспектора та мова юридичних документів відрізняється від мови звичайних людей? Чому важливо розмовляти мовою людей?

Відео 7_00068

Що цікавого: вся тема оглядово

Навчальне відео

Відео 8_4811

Що цікавого: поради від інспектора та помилки в спілкуванні

Відео 9_4443

Що цікавого: Помилки в спілкуванні



НЕВЕРБАЛЬНА КОМУНІКАЦІЯ

ЗМІСТ

- Складові та важливість невербальної комунікації (сл. 3-4)
- Поза (сл. 5-8)
- Невербальні бар'єри (сл. 9)
- Зони спілкування. Дистанція (сл. 10-13)
- Жести (сл. 14-15)
- Мова: голос, інтонація, слова-паразити (сл. 16-18)
- Навчальні відео (сл.19-20)

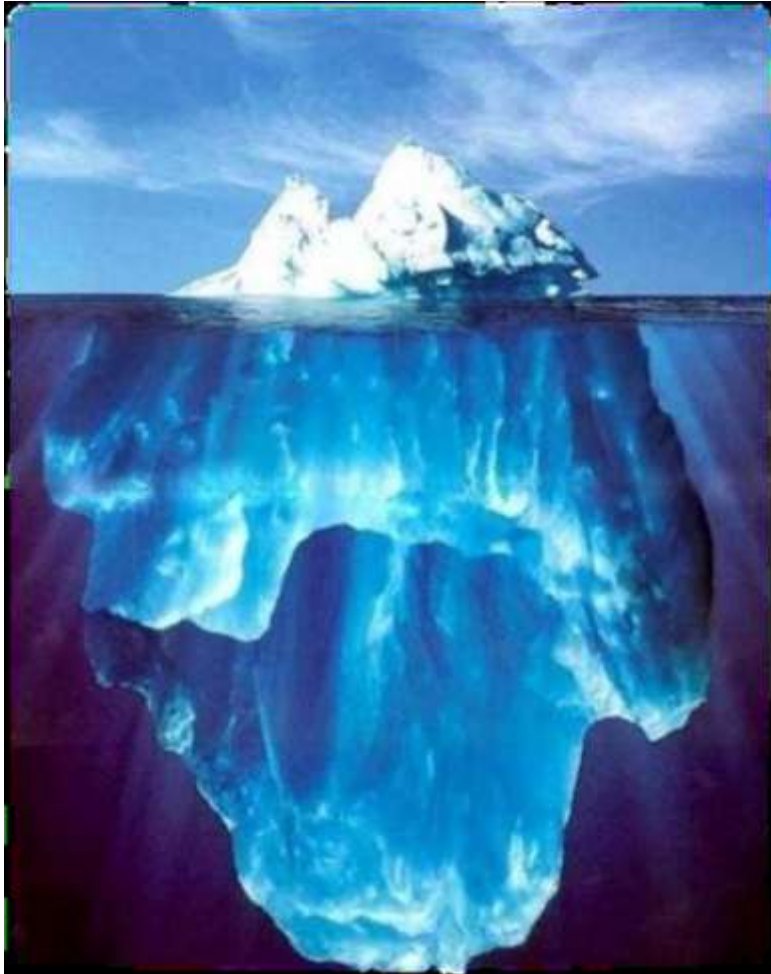
НЕВЕРБАЛЬНА КОМУНІКАЦІЯ

спілкування за допомогою мови тіла та голосових (несловесних форм)

- Поза
- Жестикуляція
- Міміка
- Інтонації, тон та темп мовлення
- Дистанція спілкування
- Невербальні бар'єри



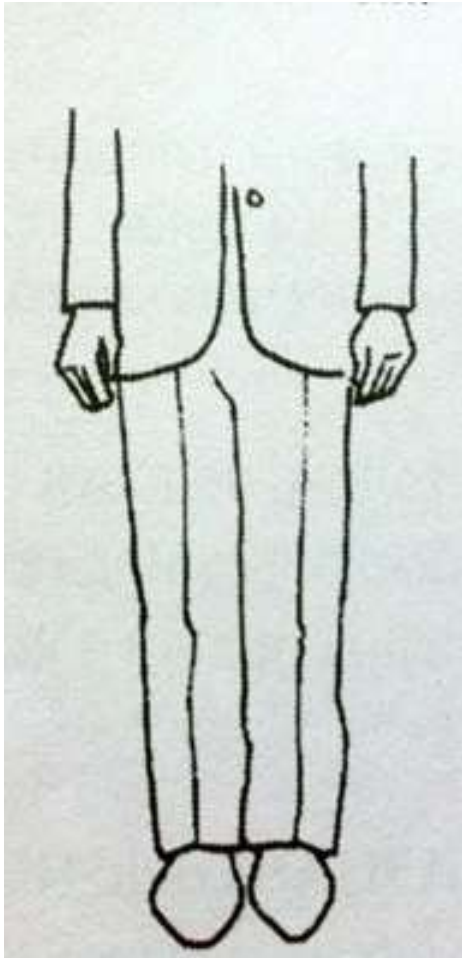
НЕВЕРБАЛЬНА КОМУНІКАЦІЯ



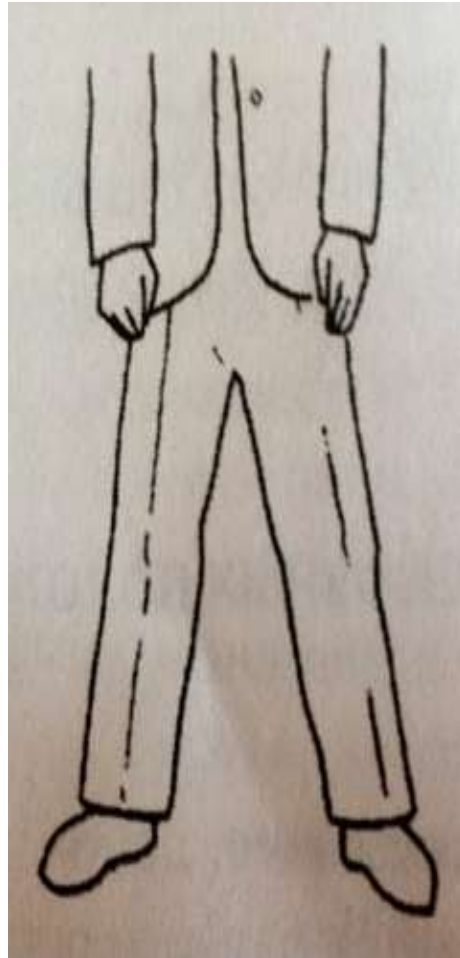
Кількість інформації, що передається

Вербальна	Мова	7%
Невербальна	Інтонації	38%
	Мова тіла	55%

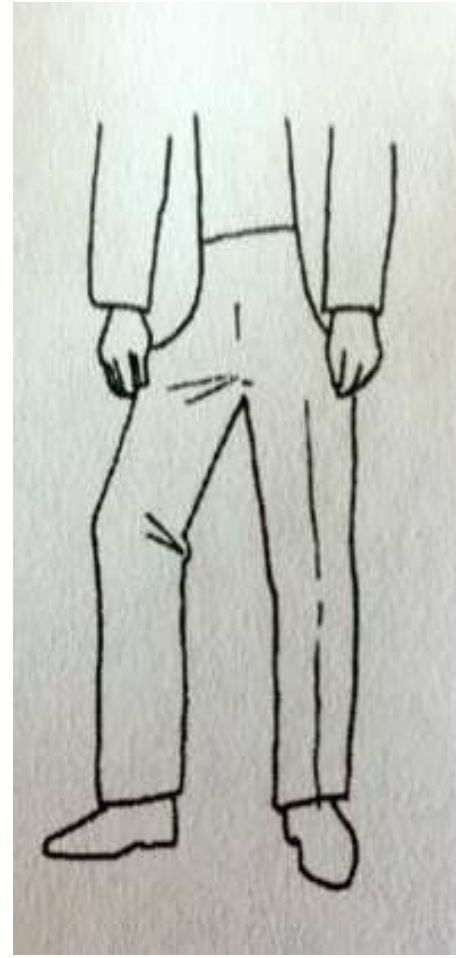
ПОЗА



Невпевненість



Впевненість



Зацікавленість



Агресія

ПОЗА



Агресія, тиск



Закритість



Закритість



Зверхність

ПОЗА. ЗАКРИТІСТЬ



Страх
закритість



Закритість

ПОЗА. ВІДКРИТІСТЬ



Відкриті руки



Демонстрація
долонь



Відкрита посмішка

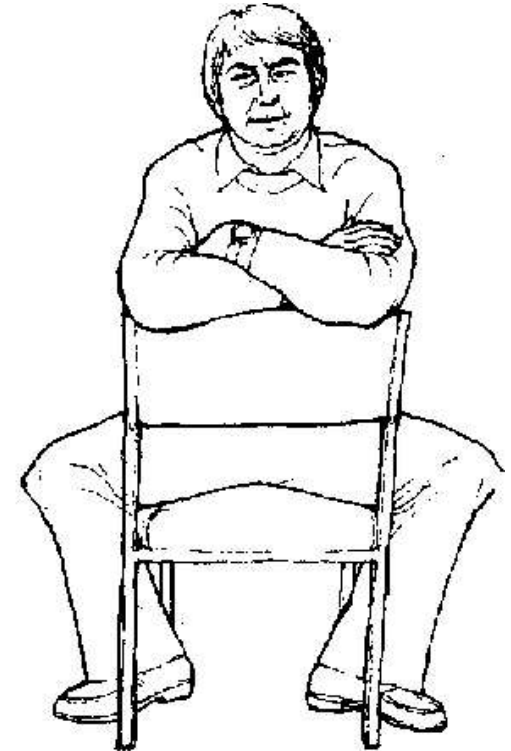
НЕВЕРБАЛЬНІ БАР'ЄРИ



Руки перед
собою

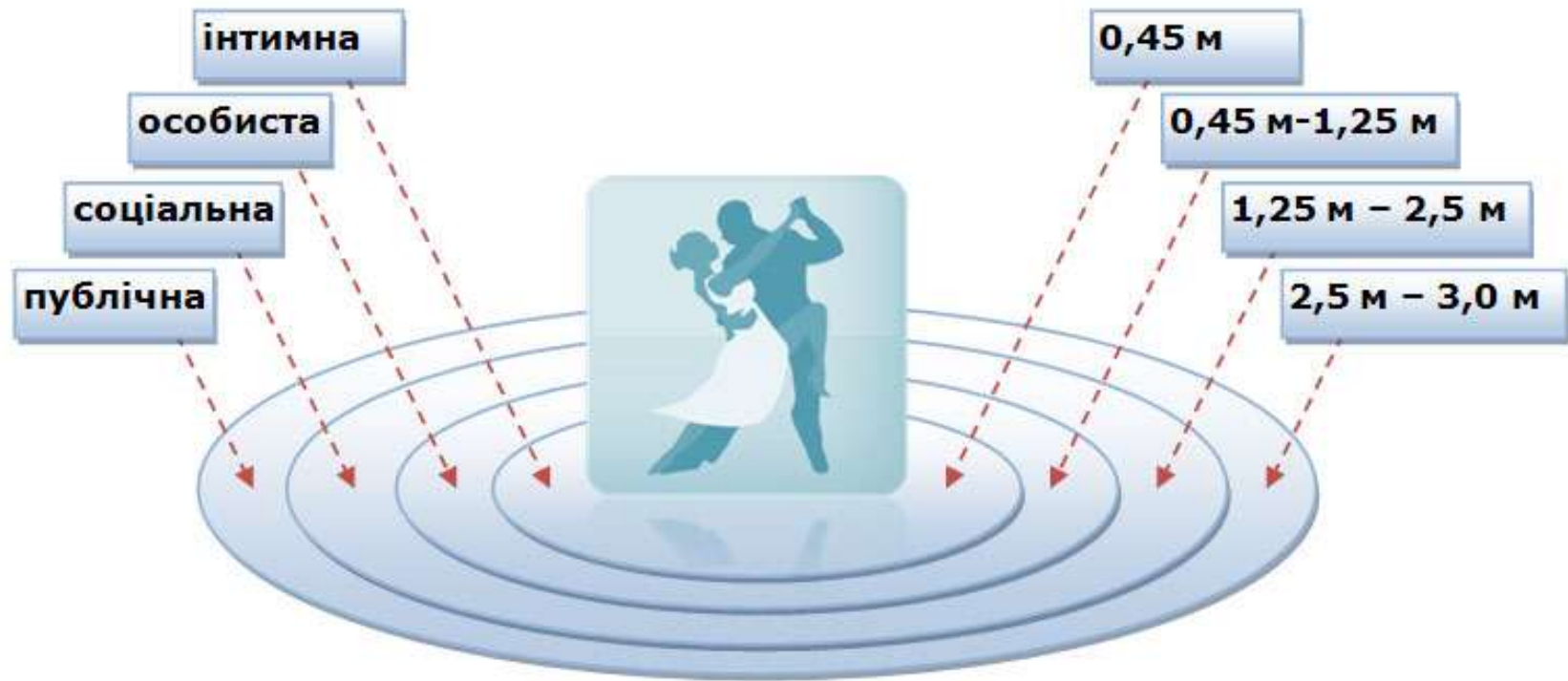


Предмет як
бар'єр



Предмет як
бар'єр

ЗОНИ СПІЛКУВАННЯ



- **Інтимна** зона (15 - 46 см)
- **Особиста** зона (46-125 см)
- **Соціальна** (1,2 - 2,5 м)
- **Публічна** (більше 2,5 м)

РОБОТА З ДИСТАНЦІЄЮ

- При вільному спілкуванні намагайтеся, щоб між Вами не було бар'єрів та предметів інтер'єру (стілці, автомобіль, велика дистанція, дорожні бар'єри тощо).
- При загрозовій ситуації, коли ймовірно, доведеться захищатися, подібні бар'єри будуть створювати перевагу стороні, що захищається.

Атака

- **Тиск.** Зменшення дистанції – повільний поступовий рух із вторгненням в особисту та інтимну зону громадянина. Ймовірний ефект: конфлікт, збільшення агресивності, виграш позиції, відступ, підкорення громадянина
- **Тиск.** Захоплення території за допомогою широких жестів із вторгненням в особисту та інтимну зону громадянина. Ймовірний ефект: конфлікт, збільшення агресивності, виграш позиції, відступ, підкорення громадянина.

Захист

- **Відступ.** Збереження дистанції – повільний поступовий рух із збереженням дистанції спілкування
Ймовірний ефект: продовження тиску, збільшення захисних властивостей комунікативної ситуації
- **Захисна жестикуляція.** Збереження дистанції за допомогою широких жестів із вторгненням в особисту та інтимну зону.
Ймовірний ефект: конфлікт, збільшення агресивності, збереження дистанції у комунікативній ситуації.

НЕВЕРБАЛЬНА КОМУНІКАЦІЯ.

ЗАГАЛЬНІ ПОРАДИ

- слід дотримуватися міри у дистанціюванні; дистанція повинна відповідати ситуації
- не варто починати спілкування з відстані більш ніж 4 м
- перші фрази - на відстані соціальної зони
- відстань долати поступово
- не порушувати визначену зону, особливо інтимну



ДИСТАНЦІЯ. ЗАХОПЛЕННЯ ВИСОТИ

Спілкування у статусній позиції, за якої одна сторона знаходиться у більш вигідному становищі



ЖЕСТИ, ЩО МОЖУТЬ ВКАЗУВАТИ НА БРЕХНЮ



НЕВЕРБАЛЬНА КОМУНІКАЦІЯ. ВАЖЛИВО!

- 1. Найкрасномовніші жести - не усвідомлюються!**
- 2. При розмові на неприємну тему, чуючи неприємне питання, людина буде відхилятися / робити крок назад!**
- 3. Будь-які жести сприймаються в комплексі!**
- 4. Руки іноді схрещують тоді, коли холодно. Ваші здогадки потрібно перевіряти!**
- 5. Жестикуляція** може бути зумовлена культурними особливостями людини!



РОБОТА З ГОЛОСОМ



Монотоний	Жвава тональність, що змінюється
Занадто швидко або повільно	Розміреність
Низький оксамитовий тембр	Високий, неверескливий голос
Занадто голосно або тихо	Гучність змінюється при розмові
Нерозбірливо	Чіткість
Невпевнено	Енергійність
Апатично	Виразність
Гнусавість (розмова в ніс)	Витримка пауз

ІНТОНАЦІЯ

При спілкуванні по телефону:

- 14 % інформації передається через слова
- 86% - через інтонації

Інтонація – мова емоцій!

ВНУТРІШНЯ ПОСМІШКА

Практика позитивного налаштування на розмову

Кроки:

- 1) Зупинити будь-які дії
- 2) Уявити собі щось тепле і позитивне
- 3) Відчути, як тепло розтікається тілом
- 4) Відкрити очі, зберегти позитивний настрій

! Демонстрація радощів, сміху не є доцільною.

! У складних випадках варто займати позицію підтримки

СЛОВА-ПАРАЗИТИ

Слова-паразити - вставні «малі слова», що не несуть змістового навантаження і переважно вживаються для зв'язки слів.

«Ну-уу-у-у..., Е-е-е-е..., Тобто..., Блін..., Коротше...»

- Погане володіння темою та бідний лексикон
- Надто швидка мова, відсутність часу для чіткого формулювання
- Хвилювання
- Відсутність звички слідкувати за собою і своїм мовленням
- Бажання здатися аж занадто розумним

Як позбавитися?

- Більше читати
- Уповільнити мовлення
- Робити свідомі паузи після кожної короткої тези
- Розбивати мову на більш короткі, прості речення
- Визначити свої слова-паразити. Фіксувати їхню появу
- Домовитися із колегами про відслідковування. Викорінювати по 1-2 слів на тиждень.

Свободою слова поспішають скористатися, в першу чергу, слова-паразити☺

Навчальне відео

Відео 1_000069

Що цікавого: Дистанція та пози

Відео 2_00070

Що цікавого: Загальна теорія

Відео 3_00071

Що цікавого: Загальна теорія. Продовження

Відео 4_5225

Що цікавого: Бар'єри та інтонація

Навчальне відео

Відео 5_4319

Що цікавого: Загальна теорія та інтонації

Відео 6_4331, 7_4333

Що цікавого: Захист, атака за допомогою маніпулювання дистанцією

Відео 8_4324

Що цікавого: Бар'єри в комунікації

Відео 9_4334

Що цікавого: Співпадіння та неспівпадіння комунікації вербальної та невербальної

Відео 10_4321, 11_4322, 12_4323, 13_5537

Що цікавого: Різновиди поз та жестикуляції. Вміння їх розуміти.



ПСИХОЛОГІЧНИЙ КОНТАКТ

КОНТАКТ

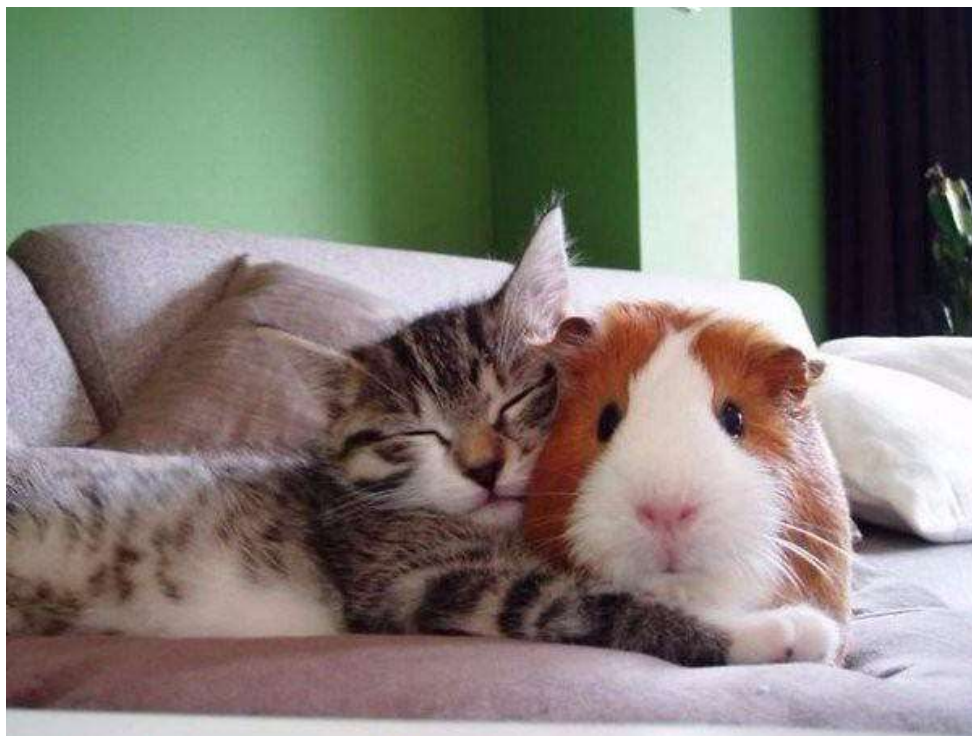
**ступінь концентрації співрозмовників один на одному,
або
рівень довіри до співрозмовника**



ГЛИБИНА КОНТАКТУ

Поверхневий контакт – низький ступінь концентрації, довіри і готовності працювати з інформацією від іншої людини

Глибокий контакт – високий ступінь концентрації, готовності сприймати іншу людину і отриману від неї інформацію всерйоз



ПОВЕРХНЕВИЙ КОНТАКТ

Поверхневий контакт – контакт із малознайомою людиною

Повний контроль, щоб не опинитися в безглуздій ситуації

Ознаки поверхневого контакту:

- Стислі відповіді або відсутність комунікації
- Загальні теми для обговорення
- Страх торкнутися емоційно важливих тем
- Багато пауз, не знають, про що поговорити
- Культурне, виховане спілкування
- Використання стриманої, емоційно бідної лексики

РІВНІ КОНТАКТУ

Робочий

- Важливі питання на тему
- «Живий» інтерес до теми
- Запитання і чесні розгорнуті відповіді
- Самостійна розповідь про деталі
- Проговорювання ставлення до ситуації, інших людей
- Постійне збереження уваги, зоровий контакт
- Запитання на тему, без «перестрибування» з теми на тему

Спілкування із спеціалістом в межах його теми.

Особистий

- Проговорювання своїх проблем
- Глибокий інтерес до особистих тем
- Скорочення дистанції спілкування, перехід у позаробочу атмосферу
- Перехід на нижчі тони
- Доторкання до частин тіла
- Спроба зробити подарунок, пригостити, допомогти



Навчальне відео

Відео 1_4701, 2_5551

Що цікавого: Відсутність комунікації з боку працівника, короткі відповіді, відсутність додаткової інформації, багато тексту з боку інспектора

Відео 3_5192

Що цікавого: Спроба вийти за межі відвідування та налагодити реальний робочий контакт у випадку конфліктної ситуації

Відео 4_5193, 5_5194

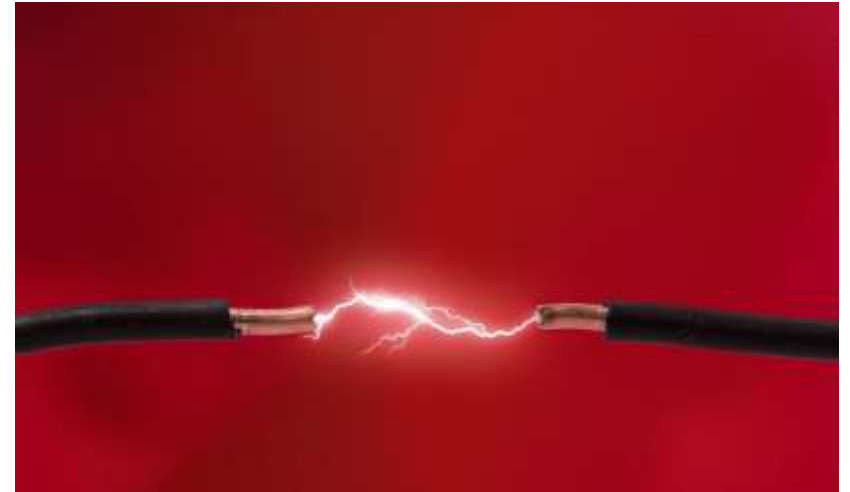
Що цікавого: Особистісний контакт. Як виглядає особистісний контакт на робочому місці. Приклади з художнього фільму

ВСТАНОВЛЕННЯ КОНТАКТУ = ВСТАНОВЛЕННЯ ДОВІРИ

- Відкрита невербальна комунікація
- Посмішка
- Демонстрація щирості, живого інтересу до іншого
- Компліменти
- Розмова на загальні теми
- Поступове розширення тем для розмови
- Пошук цікавих для співрозмовника тем
- Виконання маленьких послуг
- Я такий же, як ти
- Попередній успішний досвід спілкування
- Впевнена демонстрація власної компетентності, готовності вирішувати проблеми
- Проговорювання спільного інтересу і свого ставлення
- Пояснення власних дій
- «Я відкрився - зі мною безпечно - ти також можеш відкритися»

ПОГІРШЕННЯ КОНТАКТУ

- Фіксація на собі
- Погрози
- Позиція зверху
- Некоректна позиція знизу.
- Ігнорування співрозмовника
- Випитування інформації.
- Попередній негативний досвід
- Створення реальних чи уявних погроз співрозмовнику
- Некоректне використання комунікативних технік
- Відмова виконати невеликі прохання
- Некоректна відмова від пригощання
- Невербальний пресинг
- Поради і повчання, як жити
- Спроба без дозволу лізти в особисте життя



Навчальне відео

Відео 1_4701, 2_5551

Що цікавого – зверніть увагу:

- ▶ Багато питань перед представленням
- ▶ Не встановлюється контакт (чому?)
- ▶ Короткі, стислі відповіді роботодавця свідчать про відсутність контакту
- ▶ Мікропрезентація та представлення виглядають вже недоречним

Відео 3_5192

Що цікавого: Спроба вийти за межі відвідування та налагодити реальний робочий контакт у випадку конфліктної ситуації

Відео 4_5193, 5_5194

Що цікавого: особистісний контакт на роботі

КОРЕКТНИЙ РОЗРИВ КОНТАКТУ

- Резюмувати результат зустрічі
- Переконатись, що співрозмовник погоджується із проговореним
- Обмінятися контактами (за необхідністю)
- Домовитися про подальші дії
- Попрощатися





ЗНИЖЕННЯ АГРЕСІЇ ТА ПРОТИДІЯ КОНФЛІКТУ

Зміст

- **Поняття конфлікту. Типи конфлікту. (сл. 3-4)**
- **Рівні конфлікту (сл. 5-12)**
- **Стратегії поведінки у конфлікті (сл. 13-17)**
- **Дії і слова, що сприяють конфлікту (сл. 18-19)**
- **Маніпуляції (сл. 20)**
- **Протидія тиску (сл. 21-24)**
- **Що збільшує агресію (сл. 25)**
- **Що зменшує агресію (сл. 26-27)**
- **Навчальні відео (сл. 28)**

Конфлікт

Конфлікт (лат. conflictus - зіткнення, сутичка) - зіткнення протилежних інтересів і поглядів

Причини конфлікту:

- Різні інтереси сторін
- Погана комунікація між сторонами
- Емоційне напруження, яке заважає адекватно сприймати ситуацію



Типи конфліктів

Відкритий

- Загрозливі слова
- Образи
- Насильство
- Погрози
- Підвищений тон



Прихований

- Відмова від комунікації
(ухиляння від розмови,
короткі та розмиті відповіді на
питання)
- Значна кількість маніпуляцій



РІВНІ КОНФЛІКТУ В РОБОТІ ІНСПЕКТОРА

Комунікативний



Юридичний



Силовий



Особистий



Часовий



Рівні конфлікту. Комунікативний

Спроба виграти/ вирішити конфлікт комунікативними методами:

- Домовлятись
- Пояснювати
- Задавати питання, шукати аргументи
- Перекидати м'яч на поле співрозмовника
- Бути впевненим у своїх словах та ін.



Рівні конфлікту. Юридичний

Спроба виграти/ вирішити конфлікт спираючись на знання норм законодавства:

- Згідно статті _____ Закону _____ , я маю право
- Згідно статті _____ Закону, ви повинні
- Якщо Ви будете чинити опір, це може бути трактоване як порушення. І згідно статті _____, може бути покаране як...



Рівні конфлікту. Силовий

Спроба виграти/ вирішити конфлікт спираючись на реальну чи уявну силу, статус, повноваження:

- Я знаю губернатора
- Я зараз дістану рушницю
- Ви не зможете нічого довести
- Я знаю, де ти живеш
- Я 10 років працював в СБУ і нічого не боюся



Рівні конфлікту. Особистий

Спроба виграти/ вирішити конфлікт, спираючись на власну особистість та особистість іншого:

- Я маю годувати дітей
- В мене маленька зарплата
- Ви ж нормальна людина
- Хто може відмовити гарній дівчині
- Ви нічого путнього для держави не робите
- Від вас тхне, відійдіть від мене
- Ви що, тупий?



Рівні конфлікту. Часовий

Спроба виграти/ вирішити конфлікт, спираючись на затягування часу:

- Із відвідуванням приходьте завтра
- Куди Ви поспішаєте, є купа часу
- У вас час до 17.00. Або я пишу акт про недопуск
- Ненадання документів у встановлений термін може бути розцінено як ...



Навчальне відео

Відео 4993, 4994, 4998

Що цікавого:

- ▶ Що таке рівні конфліктів?
- ▶ Як працювати в найбільш ресурсному для тебе рівні конфлікту?
- ▶ Які рівні конфліктів можуть бути в роботі інспектора?
- ▶ Демонстрація

Рівні конфлікту. Поради

- Кожна ситуація конфлікту може розгортатися на декількох рівнях
- У кожного є “сильні” та “слабкі” сторони. Знання законодавства може бути сильною стороною інспектора, а затягування часу – роботодавця
- Конфлікт може переходити з рівня на рівень
- Потрібно намагатися переводити конфлікт на свій рівень, де інспектор почуває себе впевненіше

Стратегії поведінки у конфлікті. Схема Томаса-Кілмана



Стратегії поведінки у конфлікті

Схема Томаса-Кілмана



Співпраця – спільна спроба знайти рішення, яке задовольняло б вимоги обох сторін



Пристосування – нехтуємо своїми інтересами, заради інтересів іншого



Уникання – людина намагається не займатися конфліктом. Шляхом уникання можна відкласти справу на кращий час.



Компроміс – це часткове задоволення обох сторін



Суперництво – задоволення свої інтереси за рахунок іншого. Суперництво може означати «стати на захист своїх прав», якщо людина переконана, що вона права

Стратегії поведінки у конфлікті

Пристосування – інспектор нехтує своїми інтересами, щоб задовольнити інтереси іншого

Коли використовувати: у випадку помилок в роботі інспекції (помилка при оформленні документів, надмірна агресія)

Що робити:

Вибачення за створені незручності

Описати дії, що будуть вчинені інспектором для виправлення ситуації

Запропонувати декілька варіантів дій (Ви можете поскаржитися на дії співробітника за телефоном... або)

Уникання – інспектор не помічає, не реагує на конфліктну ситуацію.

Коли використовувати:

1. При спілкуванні із нервово збудженим заявником
2. Якщо співрозмовник у цілому відповідає на питання, але іноді видає агресивні реакції

Що робити:

1. Чітко розуміння, що агресивні випадки не направлені особисто на інспектора. Вони спричинені станом заявника
2. Пропускати повз вуха, не помічати агресивні випадки
3. У випадку кількаразового повторення, без виходу на конструктивні стратегії – перехід до інших форм реакцій

Стратегії поведінки у конфлікті

Боротьба – інспектор виграє конфлікт

Коли використовувати: Обмежене коло випадків

1. Силовий конфлікт, погроза, спроба мірятися “силами”
2. Необхідно швидко заспокоїти заявника, що знаходиться в стані стресу та істерики

Що робити:

Нейтральним тоном повідомити про можливі наслідки дій заявника, якщо він буде продовжувати розмову в агресивному руслі / глузувати над ситуацією

Компроміс – ти мені - я тобі, стратегія обміну. Інспектор іде на поступки, очікуючи/домовляючись про відповідні поступки з іншого боку

Коли використовувати:

1. Для збереження адекватних відносин із співрозмовником
2. Для зниження емоційності та загальної конфліктності

Що робити:

1. Зробити пропозицію
2. Пояснити дії, які Ви очікуєте від нього та дії, які згодні вчинити ви для вирішення проблемної ситуації
3. Це одна із стратегій співпраці, тому необхідно зберігати підтримуючі, доброзичливі інтонації

Стратегії поведінки у конфлікті

Співпраця

Співпраця – пошук разом із співрозмовником вирішення складної ситуації

Коли використовувати:

1. Складна ситуація, яка потребує швидких рішень
2. Бажання співрозмовника знайти вихід із ситуації разом із інспектором

Що робити:

1. Уважно ознайомитися із ситуацією
2. Зробити пропозицію щодо можливих дій
3. Отримати відповідь стосовно рішення співрозмовника

Важливо:

1. Стратегія може вимагати неординарних дій, порушення окремих, незначних пунктів інструкції
2. Стратегія потребує зацікавленості інспектора у вирішенні проблеми
3. Стратегія Співпраці є рекомендованим шляхом вирішення конфліктів

6 "табу" конфліктів

1. Оцінювати співрозмовника:

Ви правильно вчинили
Ви що тупий?

2. Приписувати йому негативні наміри:

Ви що, хочете мене обдурити?
Ви знущаетесь наді мною?
Вам нічого робити?

3. Демонструвати ознаки власної величі:

Я ж казав Вам!
Я сказав слухати мене!

4. Звинувачувати співрозмовника, приписувати вину за ситуацію лише йому:

Ви самі винуваті
Ви не зробили так, як я сказав Вам
Що я сказав робити?

5. Ігнорувати його інтерес

Будемо робити, як я сказав
Вам сказали чекати...
Я зараз скажу...

6. Враховувати лише свій інтерес: будемо робити, як я сказав



Слова, що викликають конфлікт



Алло
Кажіть
Слухаю

Я же вам сказав
Повторюю вам ще раз

Що ви хочете?
По якому питанню?

Ви помиляєтесь
Я такого не казав

Я не знаю



Я Вас слухаю

Дозвольте я повторю ще раз

Чим я можу допомогти?
Чим я можу бути Вам корисним?

Будь-ласка, поясніть, про що йде мова
Певно, вийшло якесь непорозуміння

Одну хвилину, хочу уточнити для вас
інформацію



Повинен, Навпаки, Помилка, Неправильно, Спірно, Застарілі дані, Здрасьте, Нереально

Маніпуляція

Маніпуляція - приховане управління людиною супротив її волі, що приносить ініціатору односторонні переваги

Прояви маніпуляцій:

- брехня
- неповна передача інформації
- перекручування фактів
- вживання певних словесних формул, які відволікають увагу іншої сторони



Ознаки маніпуляції:

- Бажання приховати свої цілі від співрозмовника
- Відношення "Мені-нічого, все-вам", демонстрація повної зацікавленості у вигоді співрозмовника без демонстрації власної вигоди
- Пошук причин, чому щось не було зроблено. В такій ситуації причин, зазвичай, багато
- Демонстрація відсутності можливості впливу на ситуацію: "Так вийшло, я нічого не міг зробити"
- Неможливість чітко і зрозуміло описати свої дії по вирішенню конкретної проблеми

Протидія тиску. Погрози під час інспекційного відвідування

Перед початком відвідування роботодавець розповідає ІП все про його родину

ІП: От ви мені щойно розповіли все про мою сім'ю, де я живу і чим діти займаються. Мені здається, що ви на мене тиснете зараз.

Р: ні-ні!

ІП: А навіщо ви мені це сказали? Ви хотіли мені сказати, що ви про мене все знаєте? Як ви вважаєте, це може бути погрозою?

Р: Ні-ні!

Тоді ми викреслюємо все, що ви мені сказали, і починаємо працювати



Протидія тиску

Агресивна група

- Не перекрикувати всіх
- Не намагатися переконати когось
- Спілкуватися лише з головним
- “Я не можу розмовляти з усіма”
- Повторювати одні й ті самі фрази (зламана платівка)
- Демонструвати спокій, мовчати, не реагувати на крики
- Ігнорувати агресивні заклики, погрози



Я знаю “губернатора”

- Демонструвати спокій
- Мені заборонено брати в руки Ваш телефон, я не буду спілкуватися із сторонніми особами
- Мені накази віддає моє керівництво
- Ваші дії можуть бути розцінені як погроза посадовій особі
- Ваш кум буде наказувати мені йти звідси? Це може бути розцінене як перевищення службових повноважень. Ви хочете його підставити?

Протидія тиску

Зламана платівка – постійне повторення своєї позиції.

- *Пред'явіть, будь ласка, документи.*
- *Я поспішаю.*
- *Пред'явіть, будь ласка, документи.*
- *Ви що? Не чули?*
- *Пред'явіть, будь-ласка, документи.*
- *Ви знущаєтесь?*
- *Ні в якому разі. Пред'явіть, будь ласка, документи.*
- *Ось, ось, задовбали.*
- *Дякую.*



Посилання на третю особу, закон, ситуацію.

"Згідно з Законом України, пунктом 68.3 Ви повинні..."

«Відділити мух від котлет». Причину від правопорушення. *"Ми розуміємо Ваше скрутне становище (причина). Нажаль, Ви порушили закон України"*

Чітке **усвідомлення власної мети**. *"Які мої цілі в спілкуванні? Якщо я погоджусь із іншою людиною, це співпадає в моїми цілями?"*

Навчальне відео

Відео 1_4446, 2_5543

Що цікавого: Що робити, коли на інспектора тиснуть, в тому числі у складі групи

Відео 3_4816

Що цікавого: Метод тиску та протистояння тиску, та помилки його використання.

Збільшення агресії

- Ігнорування
- Допит/ випитування у людини
- Невдалі спроби вставити слово в промову співрозмовника
- Спроба переконати. (Я вам ще раз кажу, Ні, це ви послухайте...)
- Фіксація в одній, будь-якій позиції
- Невербальна демонстрація закритості позиції
- Спроба вгадати, що думає співрозмовник, або вирішити за нього
- Різка, необумовлена зміна теми розмови
- Зворотна агресія до співрозмовника
- Напружене мовчання
- Переривання
- Демонстрація зверхності або спроба виграти статусну боротьбу
- Добивання співрозмовника. Коли інспектор вистояв у ситуації, намагання наостанок зачепити співрозмовника, добити його аргументами



Зменшення агресії

- Звести складну ситуацію до жарту
- Вибачитися, якщо Ваші дії завдали шкоди співрозмовнику
- Здивувати, збити атаку співрозмовника
- Скористатися фізіологічними реакціями (чихнути, висякати носа, попросити води, закашлялись та ін...)
- Відповідати меншою агресією
- Відкласти розмову на потім
- Вийти з приміщення (є ризик втрати статусу і початку наступної розмови із гіршими умовами)
- Перехопити ініціативу, перевести розмову на поле співрозмовника
- Виявити реальну причину конфлікту
- Знизити рівень власної напруги/ агресивності
- Промовити власні переживання, емоції
- Поступова зміна теми розмови



Зменшення агресії до роботи інспектора

- Пояснити, що штрафує не інспектор, а держава.
- Причиною штрафу є порушення з боку роботодавця, а не свавілля держави.
- Інспекційне відвідування не обов'язково виявить правопорушення. Навіть у випадку правопорушення буде складений припис. Більшість порушень можуть бути усунені без штрафних санкцій. Навіть у випадку судового розгляду не обов'язково будуть накладені штрафні санкції.
- Ви дотримуетесь порядку не тому, що так хоче інспектор, а тому, що цього вимагає закон.
- Я не людина, я лише інструмент держави.
- Будь-який інспектор на моєму місці вчинить те саме, бо були знайдені порушення законодавства про працю.
- Я особисто не хочу вас штрафувати чи карати в інший спосіб. Але я направлений на проведення відвідування, про що є відповідний запис у реєстрі. Я не можу піти без результату відвідування.
- Це моя робота, я не маю особистого негативу до Вас. Якщо я не буду виконувати свою роботу, я буду мати проблеми із керівництвом. Або навіть адміністративну чи кримінальну відповідальність.
- Часи змінилися, правила змінилися. Держава пропонує нові правила і вимагає грати за ними.

Навчальне відео

Відео 4_4818

Що цікавого: Як інспектор повинен ставитись до конфліктної ситуації

Відео 5_5765

Що цікавого: Що НЕ варто робити під час конфлікту?

Відео 6_4222

Що цікавого: Демонстрація зниження агресії від інспектора

Відео 7_5519, 8_5757

Що цікавого: Загальна теорія, огляд методів, що ведуть до зниження агресії



СТАТУСИ В КОМУНІКАЦІЇ

ПОЗИЦІЇ У СПІЛКУВАННІ

Відносини під час спілкування:

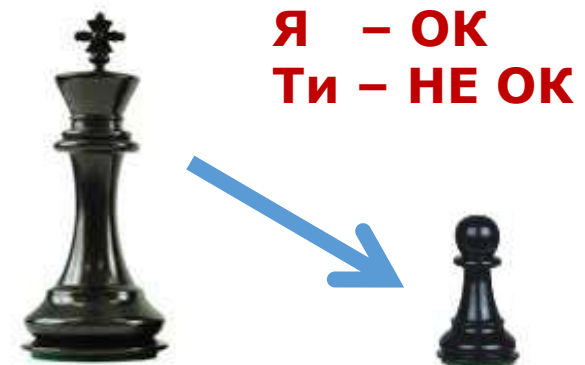
- **Агресія («собака зверху»)**
- **Пасивність («собака знизу»)**
- **Асертивність**



ПОЗИЦІЇ У СПІЛКУВАННІ

АГРЕСІЯ («СОБАКА ЗВЕРХУ»)

- **Що:** “я начальник, ти - дурень”, “я тут влада”
- **Як виглядає:** зверхнє ставлення, читання моралі, всезнайство, людина у всьому правильна, вичитує іншу, яка нічого не знає
- **Типи поведінки:** тиск, агресія, впевненість, перебивання, агресивні вигуки, небажання погоджуватись з іншими, зухвала поведінка, образливий тон, загрози
- **Невербаліка:** нависання, активна “атакуюча” поза, погляд з-під лоба
- **Комунікація:** наказ без права відмови



ПОЗИЦІЇ У СПІЛКУВАННІ

ПАСИВНІСТЬ («СОБАКА ЗНИЗУ»)

- **Що:** Я людина маленька, поведінка дитини перед дорослим
- **Як виглядає:** я неправий, я поганий, я слабкий
- **Типи поведінки:** страх, пригніченість, розгубленість, підлабузництво, намагання задобрити, страх перебити іншого
- **Невербаліка:** захисна поза та жестикуляція, згорбленість, короткі "слабкі рухи".
- **Комунікація:** ввічливе прохання з правом відмови



ПОЗИЦІЇ У СПІЛКУВАННІ

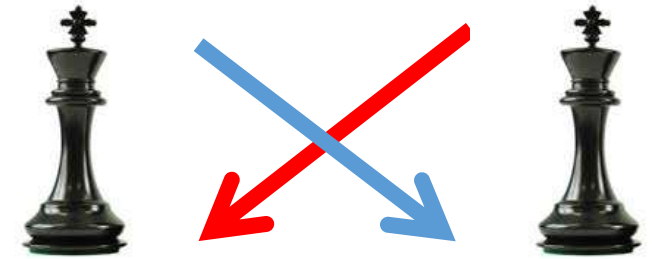
АСЕРТИВНІСТЬ АБО ПАРИТЕТ

- **Що:** Ми з тобою однієї крові, я такий самий, як ти
- **Як виглядає:** впевненість у собі, повага до іншого та його прав
- **Типи поведінки:** впевненість, спокій, контрольовані рухи та слова
- **Невербаліка:** впевнена поза (може бути як атакуюча, так і захисна), помірно широка жестикуляція, відкриті жести
- **Комунікація:** можливість спокійно вибирати форми комунікації залежно від ситуації.

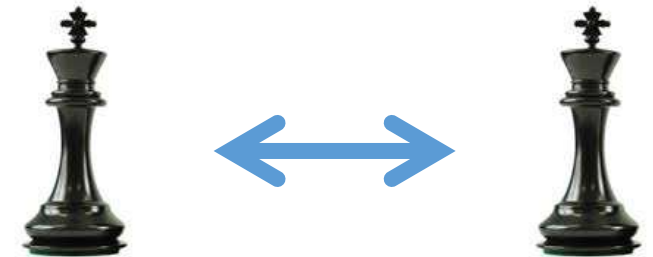


ПОЗИЦІЇ У СПІЛКУВАННІ

- **Непогоджені:** сторони НЕ узгодили свої статуси і продовжують суперечку "хто головний". Вони не можуть продуктивно діяти, поки не сформували обопільну позицію
- Кожна сторона замість роботи продовжує доводити інший своє головування
- Сторони не можуть починати роботу



- **Погоджені:** сторони узгодили свої статуси і припинили суперечку "хто головний"
- Вони узгодили "паритет" (партнери по бізнесу). Або хто головний, а хто "підлеглий" (батько та дитина, керівник та підлеглий)
- Сторони можуть переходити до спільної дії



ПОЗИЦІЇ У СПІЛКУВАННІ

Я – ОК ТИ – ОК	Позиція ПОВАГИ до себе з ПОВАГОЮ до інших, передбачає настанову на успіх та стратегію «Виграв-Виграв»
Я - ОК ТИ – НЕ ОК	Позиція ПЕРЕВАГИ над іншими, тактика переслідування та агресії, стратегія «Виграв - Програв»
Я – НЕ ОК ТИ - НЕ ОК	Позиція НЕДОВІРИ , тактика ухиляння від взаємодії з іншими, стратегія «Програв - Програв»
Я – НЕ ОК ТИ - ОК	Позиція САМОПРИНИЖЕННЯ з іншими, неадекватна тактика залежності від думки інших, стратегія «Програв - Виграв»

АСЕРТИВНІСТЬ

Здатність упевнено і з гідністю відстоювати свої права, не зневажаючи при цьому прав інших людей

Ознаки поведінки:

- Цілеспрямованість
- Орієнтація на подолання перешкод, а не переживання
- Гнучкість
- Соціальна орієнтованість на конструктивні стосунки
- Спонтанність з можливістю довільної регуляції
- Наполегливість, що не переходить в агресію
- Спрямованість на досягнення успіху, а не уникнення невдач

Характеристики людини:

- Вільно виражає свої думки, почуття
- Може спілкуватися з людьми на усіх рівнях
- Спілкування відкрите, чесне, пряме і адекватне
- Активна життєва позиція: домагатися бажаного, впливати на події
- Дії характеризуються самоповагою



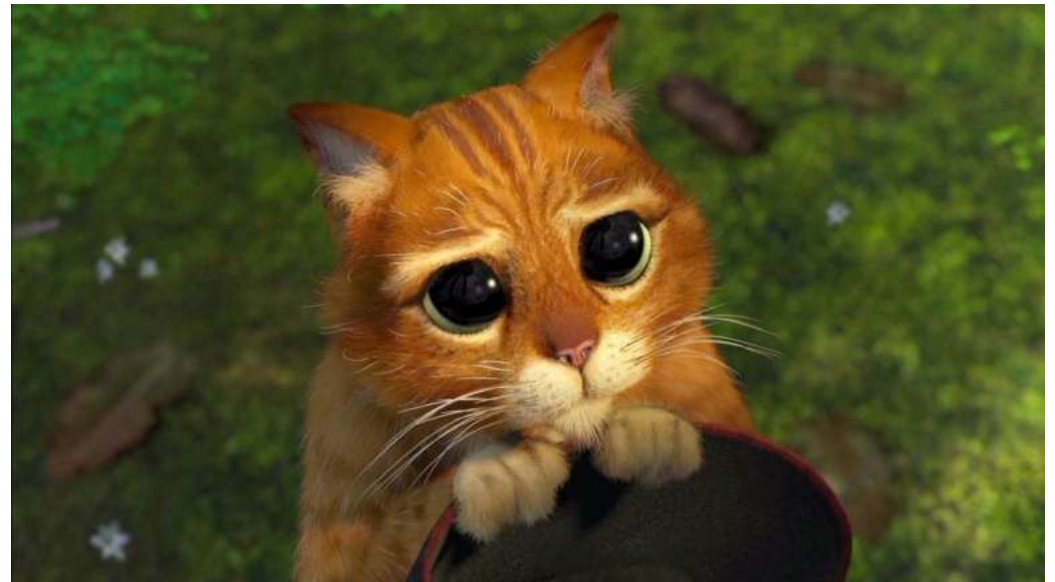
АСЕРТИВНІСТЬ

Ознаки НЕвпевненої поведінки:

Людина тиха, сором'язлива, ходить згорбившись і опустивши голову, уникає прямого погляду, пасує перед будь-яким тиском на неї

Людина тікає від прямого обговорення проблеми, схильна говорити про свої бажання і потреби в непрямій формі, пасивна, не готова прийняти пропозицію партнера

Може проявлятися і в агресії, людина може кричати, ображати, розмахувати руками, дивитися з підозрою, проявляється вимогливість і ворожість, намагання покарати іншу людину, а не задовольнити свої потреби



АСЕРТИВНІСТЬ. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

Асертивна – адекватно оцінює рівень відповідальності

Невпевнена – бере відповідальність на себе у будь-якій ситуації

Агресивна – перекладає відповідальність на інших



АСЕРТИВНІСТЬ

Ситуація	Неефективно	Асертивно
<i>Я буду спілкуватись лише з керівництвом</i>	Ні, Ви будете спілкуватися зі мною – я Вас перевіряю. Добре, зараз я йому подзвоню...	Згідно з Порядком державного контролю*..., відвідування проводить уповноважений інспектор. Тому, на жаль, я не можу надати Вам телефон свого керівника. Будь-які порушення Ви можете оскаржити в установленому порядку.
<i>Я не буду нічого підписувати</i>	Чому б це? У Вас будуть проблеми! Ви мусите підписати!	Я Вас розумію, згідно з Порядком державного контролю..., документ буде надіслано Вам поштою...
<i>А який закон дозволяє вам приходити?</i>	Чому Ви мені перечите? Я інспектор, я маю право	Мої повноваження встановлені Порядком державного контролю (Постанова №295 Кабінету Міністрів)

Порядок державного контролю – тут і далі в навчальному курсі – скорочена назва для Порядку здійснення державного контролю за додержанням законодавства про працю, затвердженого Постановою КМУ № 291 від 26.04.2017

АСЕРТИВНІСТЬ. РЕЗЮМЕ

- Я маю свою думку
- Я маю свої кордони
- Я буду захищати себе та свої права
- Я поважаю тебе
- Я поважаю твої кордони
- Я буду захищати твої права, якщо вони не порушують права мої і інших



Завдання інспектора:

перейти у відносини **ПАРИТЕТУ** і перевести співрозмовника в позицію **ПАРИТЕТУ**

Я є нормальним, я не твій підлеглий, але і не з тим, щоб бути каральним органом. Ми робимо одну справу і наше завдання – зробити її добре разом

**Асертивність – взаємодія двох людей,
що поважають себе та іншого**

Навчальне відео

1. 1_5001

Що цікавого: Пояснення теорії. Позиції «зверху» з боку тренера

2. 2_4718

Що цікавого: Позиція «знизу» в інспектора, «зверху» у роботодавця

3. 3_5330

Що цікавого: Яскрава позиція «зверху» інспектора

4. 4_5313

Що цікавого: Як використовувати позицію «знизу» для досягнення мети

5. 5_5008

Що цікавого: Коли інспектор може займати позицію «знизу»

6. 6_5009, 7_5010

Що цікавого: Приклад асертивної поведінки



ДОВІРЛИВІ ВІДНОСИНИ

НАЛАГОДЖЕННЯ ДОВІРЛИВИХ ВІДНОСИН

Демонстрація особистих професійних якостей:

- Дієві профілактичні бесіди
- Фахові роз'яснення із професійних питань
- Розуміння проблем працівника та підприємця
- Консультації із приводу оптимальних шляхів вирішення проблеми

Демонстрація особистих морально-етичних якостей:

- Чесність та порядність
- Готовність допомогти
- Готовність працювати заради громади
- Відсутність бажання брати участь у корупційних схемах

НАЛАГОДЖЕННЯ ДОВІРЛИВИХ ВІДНОСИН

Демонстрація переваги від співпраці:

- Участь у різноманітних громадських заходах (відкриті уроки, виховні години тощо)
- Звітування перед громадою у спосіб, передбачений нормативними актами
- Демонстрація обопільних переваг від співпраці (ми можемо разом покращити умови праці)



НАЛАГОДЖЕННЯ ДОВІРЛИВИХ ВІДНОСИН

Невербальна демонстрація

- Щира та відкрита позиція при спілкуванні
- Відкрита жестикуляція, демонстрація відкритих рук
- Відсутність невербальних бар'єрів
- Впевнена поведінка, тон розмови
- Демонстрація паритету в комунікації
- Повага до комунікативних зон громадянина
- Посмішка

Вербальні техніки

- Уважне вислуховування без переривань
- Жива зацікавленість у розумінні цілей та способу життя
- Демонстрація уваги до слів та почуттів
- Використання технік емоційної підтримки
- Використання технік резюмування, парафразу та інших технік активного слухання
- Чіткі та зрозумілі інструкції, прохання та питання при спілкуванні

НАЛАГОДЖЕННЯ ДОВІРЛИВИХ ВІДНОСИН

Використання технік переконання

- **Емоційне переконання.** Уявіть себе на місці....
- **Емоційне переконання.** А ви б хотіли собі таких наслідків?
- **Раціональне переконання.** Дія – вигода. Що я роблю - Як це допоможе Вам?
- **Раціональне переконання.** Дія-наслідки. Якщо Ви зробите _____, ви отримаєте наступні наслідки.
- **Залучення до співпраці.** Мені (інспекції, державі) потрібна Ваша допомога....
- **Залучення до співпраці.** Дайте мені пораду, що б Ви робили на моєму місці?

ТЕХНІКИ ЕМОЦІЙНОЇ ПІДТРИМКИ

Спрямовані на демонстрацію людяності, доброзичливості у відносинах

- **Я-позиція**
- **Ввічлива відмова**
- **Висловлення почуттів**



ТЕХНІКИ ЕМОЦІЙНОЇ ПІДТРИМКИ

Я - ПОЗИЦІЯ

Форма спілкування, за якої інспектор пояснює свої дії, емоції та наслідки, пов'язані з діями громадянина

Ти-позиція	Я-позиція
<i>Ви мене постійно перериваєте своїми репліками</i>	<i>Мені важлива Ваша думка. На жаль, мені важко закінчити свою думку, якщо ви мене доповнюєте. Тоді ми можемо втратити багато часу на розгляд справи. Прошу Вас, дозвольте мені закінчити свою думку.</i>
<i>Ви можете вести себе адекватно?</i>	<i>Мені не подобаються Ваші дії. Мені було б зручно, якби ви трохи заспокоїлися</i>

Ти-позиція – характер звинувачення. Співрозмовник відчуває себе винним у напруженні, що виникло.

Що чує суб'єкт: “Ти – поганий, неправий.” Він починає **відстоювати свою позицію**, демонструючи **страх** чи **агресію**.

Я-позиція - пояснення своєї реакції

“Ваші **дії** викликають наступну мою **реакцію**. Ми отримуємо **наслідки**.

Хочете іншої реакції? Тоді пропоную робити наступне”. **Твої дії – моя реакція.**

ТЕХНІКИ ЕМОЦІЙНОЇ ПІДТРИМКИ

Я - ПОЗИЦІЯ

1. Звертання з повагою

Віктор Іванович, мені здається, що мої дії Вас образили

2. «Ні» конфліктним “категоричним” словам

(підбір нейтральних слів)

3. Замість “ти-поганий”, **використовуйте нейтральне** “мені не подобається”. Я-позиція - про СВОЇ почуття, логіку дій

4. Поясніть, яких **дій** ви очікуєте від людини

ТЕХНІКИ ЕМОЦІЙНОЇ ПІДТРИМКИ.

Я - ПОЗИЦІЯ



Знервований...	Схвильований...
Потрібно...	Варто...
Вам слід/ Я Вам раджу...	Я би рекомендував...
Ви ведете себе як хам	Ви невдоволені тим, що відбувається?
Ви - збуджені	Ви хвилюєтесь?
Ви приховуєте інформацію	Я хотів би більшої відвертості та довіри у розмові
Ви - маніпулюєте	Мені не вистачає щирості у розмові
Звідки стільки агресії?	Мої дії викликають у вас напругу?
Сприймайте інформацію адекватно	Ви хочете, щоб я повторив, попередньо сказане?
Ви боїтесь цієї людини	Ви думаєте, людина може заподіяти Вам шкоду? Ми будемо дуже обережними з отриманою інформацією. Якщо Ви будете нам довіряти, ми зможемо Вас захистити

ТЕХНІКИ ЕМОЦІЙНОЇ ПІДТРИМКИ Я - ПОЗИЦІЯ

Звертання – Ваші дії – Моє ставлення – Очікувана поведінка

Марто Олегівно,

Ви надали нам багато корисної інформації.

Я думаю, що мені варто її зафіксувати у спокійному місці.

Пропоную продовжити наступного тижня.



ТЕХНІКИ ЕМОЦІЙНОЇ ПІДТРИМКИ

ВИСЛОВЛЕННЯ ПІДТРИМКИ

Навіщо?

Підтримка дозволить продемонструвати людяність у роботі інспектора, допоможе йому встановити контакт із особою

Як?

- 1. Невербальне повідомлення повторює вербальне.** Слова співпадають з діями
- 2. Увага.** Дати можливість висловити внутрішні переживання. Вислухати.
- 3. Пауза.** Після слів підтримки робити паузу, щоб людина могла побути у власних переживаннях
- 4. Поступовий перехід.** Тема розмови змінюється обережно, поступово, делікатно, в позиції знизу



НАВЧАЛЬНЕ ВІДЕО

Відео 1_5310

Що цікавого: як погодження допомагає побудові відносин та роботі з запереченнями

Відео 2_00015, 3_00023

Що цікавого: що допомагає налаштувати співрозмовника до себе

Відео 4_5566, 5_5567

Що цікавого: порівняйте налагодження контакту і довіри, що допомагає ненав'язливо будувати довірливі, неформальні і в той же час робочі стосунки



РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА*

№	Автор	Назва	Тема
1	Андреева Г.М.	Социальная психология	Загальне розуміння людей і законів їх взаємодії
2	Архангельский Г.	Тайм-драйв	Тайм-менеджмент
3	Берн Э.	Игры, в которые играют люди	Соціальна психологія, мотивація
4	Гандапас Р.	Камасутра для оратора	Ораторське мистецтво, виступи перед аудиторією
5	Кеннеди Г.	Договориться можно обо всем	Теорія перемовин
6	Паттерсон, Гренни, Макмиллан, Свитцер	Трудные диалоги	Робота загресією та конфліктом
7	Пиз А.	Язык телодвижений	Невербальна комунікація
8	Рысев Н.	Активные продажи	Комунікація, техніки
9	Юри Уильям	Преодолеваю "нет", или Переговоры с трудными людьми.	Перемовини, робота з запереченнями
10	Щербатых Ю.	Психология стресса Стресс и счастье на одну букву	Розуміння причин поведінки в стресових ситуаціях, техніки для регуляції емоційного стану

**Пошук краще проводити російською мовою, через більше різноманіття російськомовних матеріалів у порівнянні із україномовними.*

ІНШІ ДОСТУПНІ ДЖЕРЕЛА ДЛЯ РОЗВИТКУ

•Рекомендуємо сформувати **внутрішні ресурси**, що могли би містити відповідні навчальні матеріали. Перш за все, це стосується базової літератури із комунікації, а також навчальних матеріалів, що можуть бути знайдені в Youtube. За запитами «коммунікация»*, «поведение в конфликте», «этапы продаж», «особенности аргументации» можна знайти безліч відкритих та безкоштовних навчальних матеріалів.

**Пошук краще проводити російською мовою, через, на жаль, більше різноманіття російськомовних матеріалів, ніж україномовних.*

•Існують **інтернет-майданчики**, що регулярно проводять безкоштовні он-лайн курси. На сайті Prometheus (<https://prometheus.org.ua/courses/>) ви можете пройти курси:

Комунікаційні інструменти для побудови репутації

Психологія стресу та способи боротьби з ним

Як ефективно спланувати та провести діалог та багато інших

•Відвідування **відкритих тренінгів та очних навчальних курсів**.

На сайтах trn.ua, trainings.ua можуть публікуватися оголошення про проведення безкоштовних або дешевих тренінгів, що можуть бути вільно відвідані інспекторами Держпраці. Перегляньте послуги тренінгових центрів у вашій області