



Модуль 3

ЕТАПИ КОМУНІКАЦІЇ

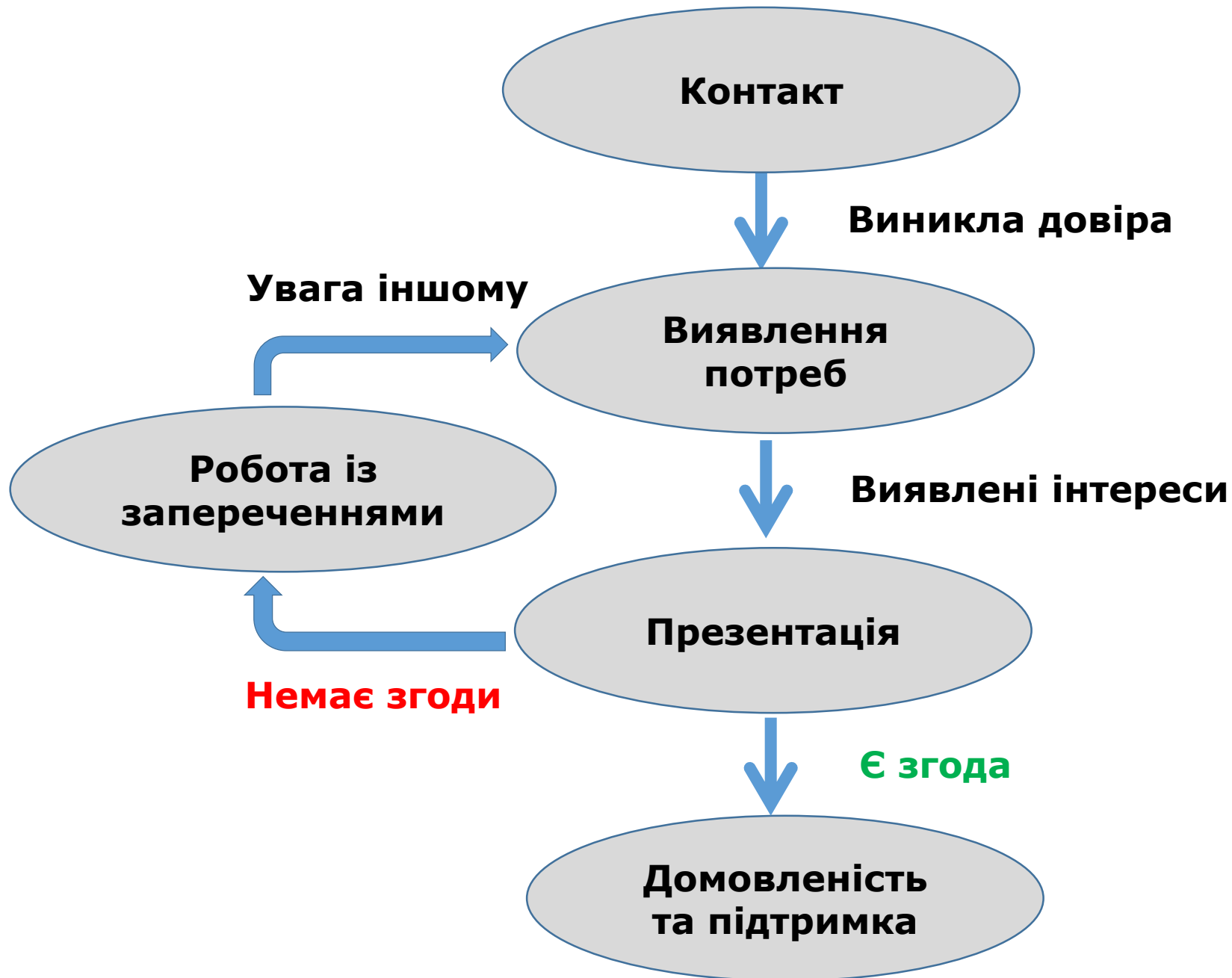
Що?

Дотримання послідовності етапів комунікації дозволяє організовувати її більш якісно і швидше досягти бажаного результату.

Потрібно встановити зв'язок, зрозуміти позицію, інтереси співрозмовника, віднайти аргументи для його переконання.

- 1. Встановлення контакту**
- 2. Виявлення потреб/ інтересів**
- 3. Презентація та аргументація**
- 4. Робота із запереченнями**
- 5. Закріплення домовленостей**

Схема комунікацій

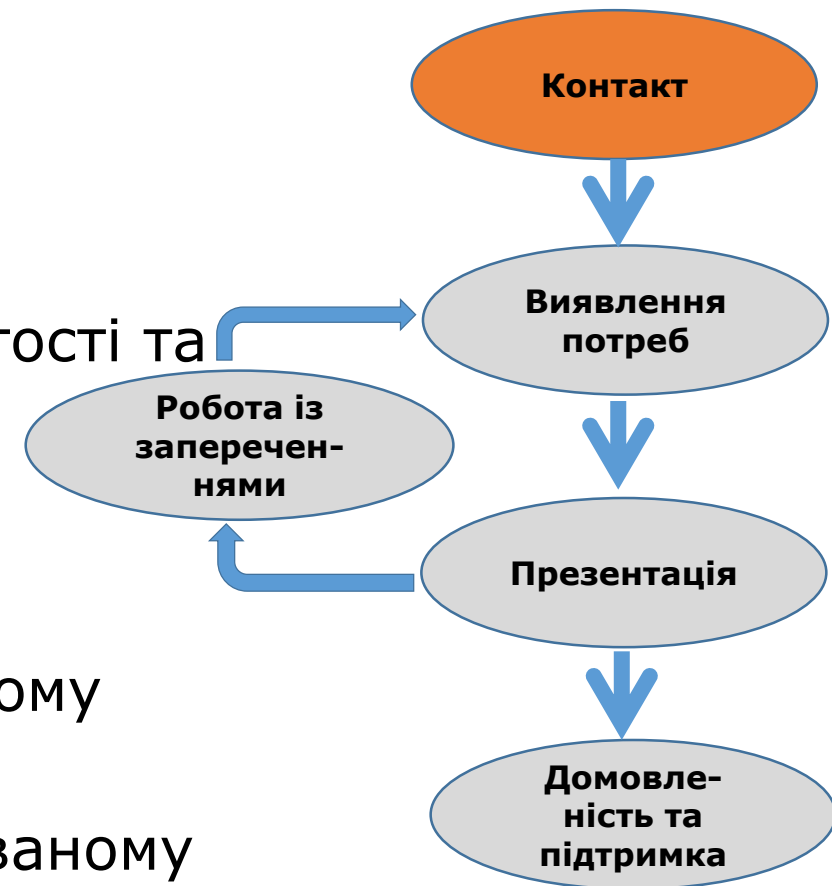


Встановлення контакту

Початок розмови, встановлення довірливих відносин із співрозмовником.

Використовується:

- ✓ Невербальна демонстрація відкритості та доброзичливості
- ✓ Привітання
- ✓ Представлення
- ✓ Коротка розмова (при запланованому контакті)
- ✓ Мікропрезентація (при незапланованому контакті)



Докладніше дивись у презентації

"Встановлення контакту"



Виявлення потреб / інтересів

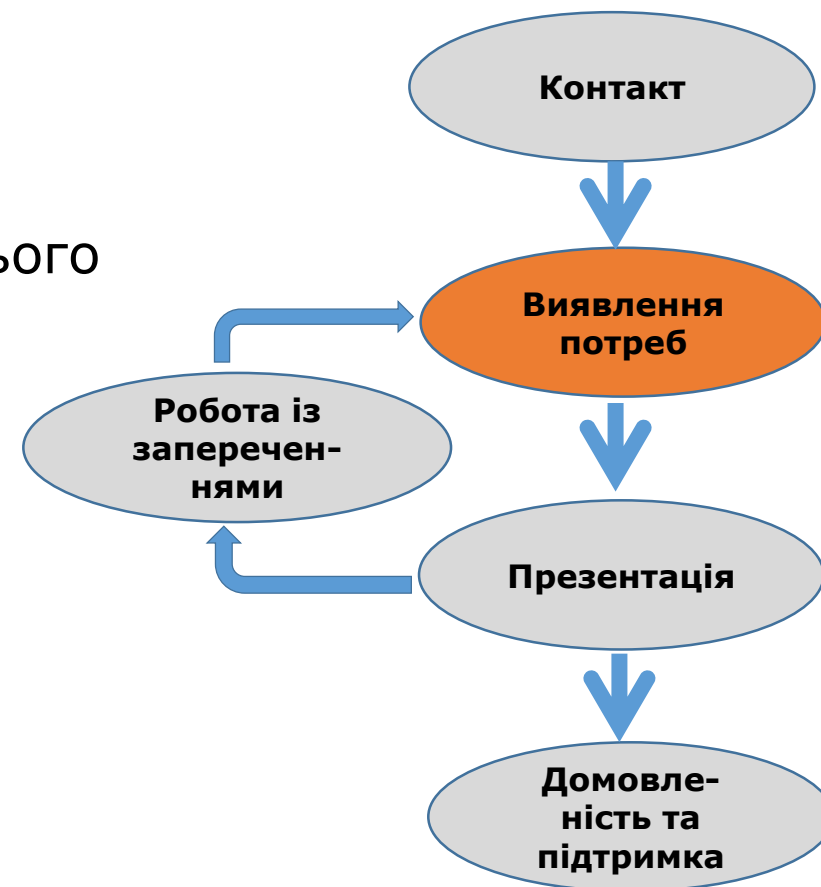
Виявлення потреб, інтересів, важливих тем, ситуації співрозмовника.

Це потрібно для пошуку цікавих для нього тем, важливих аргументів.

Використовується:

- ✓ Демонстрація доброзичливості
- ✓ Питання для виявлення інтересів
- ✓ Активне слухання
- ✓ Запам'ятовування інформації
- ✓ Зниження рівня тривоги особи

Докладніше дивись у презентації
"Виявлення потреб та інтересів"



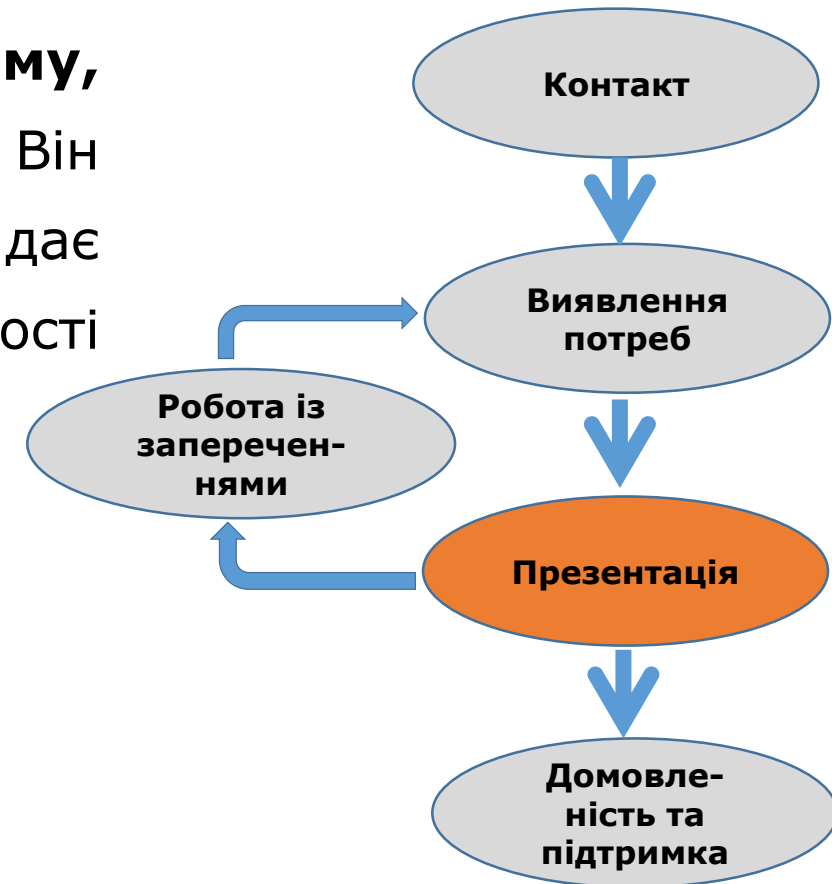
Презентація та аргументація

Інспектор розуміє питання, проблему, важливі для співрозмовника теми. Він консультує, презентує порядок дій, дає аргументи для переконання у правильності своєї позиції.

Використовується:

- ✓ Перехід на мову співрозмовника
- ✓ Пояснення користі для співрозмовника (дія - наслідки)
- ✓ Пояснення негативних наслідків (дія - ризики)

Докладніше дивись у презентації
“Презентація та аргументація”



Робота із запереченнями

Інспектор намагається переконати співрозмовника, усунути протиріччя, які виникли при презентації.

Використовується:

- ✓ Розуміння ситуації
- ✓ Погодження і підтримка
- ✓ Вирішення проблеми
- ✓ Підтвердження задоволеності співрозмовника

Ми розглядаємо типові заперечення, які чує інспектор і рекомендуємо варіанти відповідей

Докладніше дивися у презентації
"Робота із запереченнями"



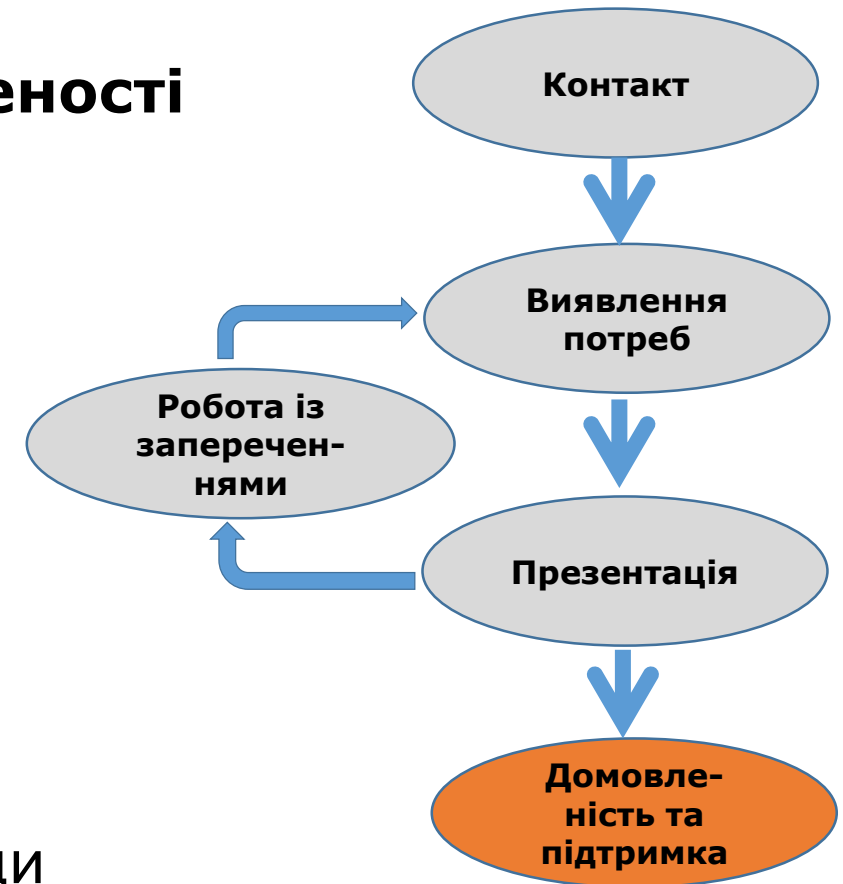
Встановлення домовленостей

Інспектор підтверджує домовленості та формує план спільних дій на майбутнє.

Використовується:

- ✓ Домовленості
- ✓ Узгодження подальших дій
- ✓ Обмін контактами
- ✓ Контрольні та підтримуючі заходи

Докладніше дивись у презентації
"Закріплення домовленостей"



Навчальне відео

1. 1_5702

2. 2_5703

Тут Ви зможете ознайомитися з поясненням логіки використання етапів комунікації.





ЕТАПИ КОМУНІКАЦІЇ:

1. ВСТАНОВЛЕННЯ КОНТАКТУ

Зміст

- Суть і цілі етапу «Встановлення контакту» (сл. 3)
- Схема встановлення контакту (сл. 4)
- 2 ситуації контакту: запланований і незапланований (сл. 5-8)
- Елементи встановлення контакту (сл. 9-15):
 - Невербальний супровід
 - Привітання і представлення
 - Коротка розмова (при запланованому контакті)
 - Мікро-презентація (при незапланованому контакті)
 - Інші методи встановлення контакту
- Як зацікавити співрозмовника. Консультація на вулиці (сл. 16)
- Експрес-діагностика трудових відносин (сл. 17)
- Навчальне відео (сл. 18)

Що?

Етап встановлення контакту - перший крок у комунікації

Цілі:

- Привертання уваги співрозмовника
- Зниження дискомфорту при розмові із незнайомцем
- Демонстрація власної доброзичливості
- Демонстрація безпеки та користі від розмови із вами

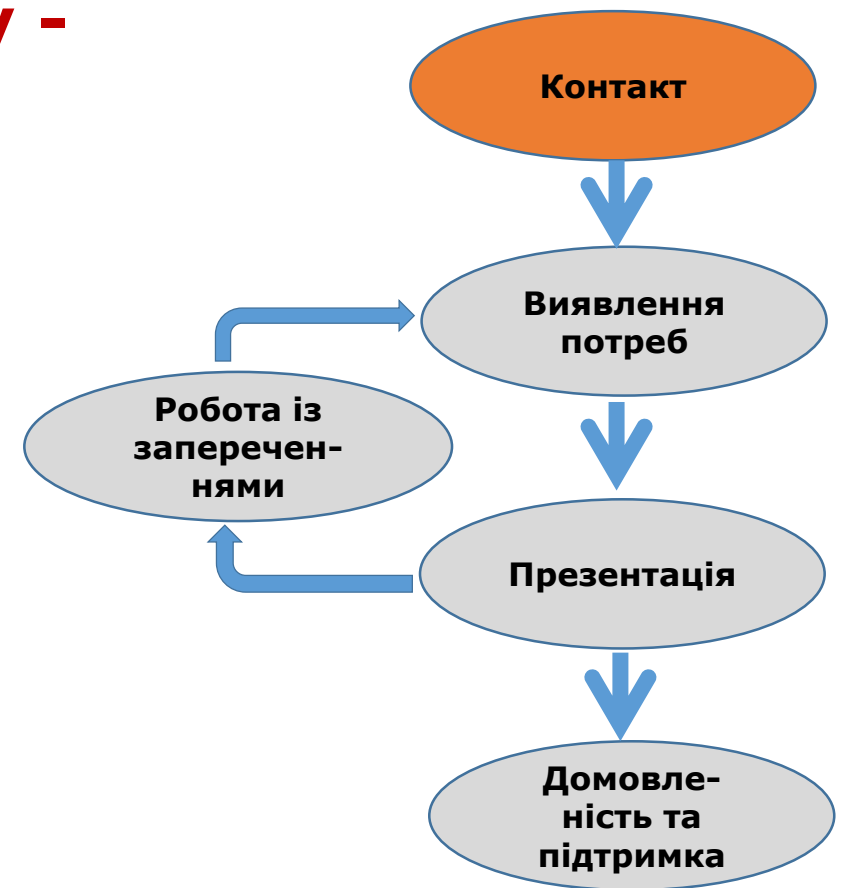


Схема встановлення контакту



2 ситуації контакту

Запланований. Людина звертається до інспектора. Вона знає, що хоче від інспектора, встигла підготуватися до розмови, орієнтується в ситуації.

Громадянин розуміє користь від інспектора, очікує певних дій від інспектора, готовий надавати необхідну інформацію.

Коли:

- Звернення у громадських приймальнях
- Телефонний дзвінок до інспектора
- Відвідання навчального семінару

2 ситуації контакту

Запланований контакт. Специфіка

- Інспектор обслуговує інтереси громадянина. Він відповідає на питання. Досягнення його мети є другорядним.
- Громадянин завершить контакт, коли йому вистачить наданої інформації або він упевниться, що вона неякісна.
- Інспектор знаходиться у пасивній ролі, реагує на питання.

2 ситуації контакту

Незапланований. Інспектор звертається до людини. Зазвичай застає її зненацька, співрозмовник не встиг підготуватися до розмови, тому відчуває певний супротив, загрозу.

Громадянин не встиг зрозуміти користь від інспектора, не знає, чого очікувати від інспектора, часто НЕ готовий надавати інформацію.

Коли:

- Експрес консультація на вулиці
- Інспекційне відвідування
- Дзвінок інспектора роботодавцю

2 ситуації контакту

Незапланований контакт. Специфіка

- Інспектор переслідує власну мету. Громадянин часто не хоче відповідати на питання або остерігається розмови, не бачить в ній сенсу або відчуває загрозу від дій інспектора.
- Громадянин може хотіти завершити контакт, вийти з бесіди або залишитись на рівні поверхневого контакту.
- Інспектор знаходиться у активній ролі, він повинен налаштувати відносини із співрозмовником.

Встановлення контакту

- **Невербальний супровід**
- **Привітання**
- **Представлення**
- **Коротка розмова** (при запланованому контакті)
- **Мікро-презентація** (при незапланованому контакті)



Невербальний супровід

- 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
- Вибір висоти спілкування, виходячи із ситуації (стояти чи сидіти, спілкуючись із співрозмовником)
- Посмішка

Привітання

Як звучить	Коли використовувати
Офіційне. Головний інспектор відділу Державної служби праці у Херсонській області, Іванов Іван Іванович.	Інспекційне відвідування, необхідність чітко вказати на свій статус, наявність великої кількості часу на розмову.
Неформальне. Інспектор Держпраці, Іван Іванов.	Більшість звичайних розмов, ситуація, коли необхідно побудувати розмову і сформувати довіру у співрозмовника.
Розмовне. Привіт, мене звати Іван.	Збір інформації, неофіційні ситуації, відсутність необхідності в демонстрації статусу інспектора.

Мікро-презентація

Що це таке?

Коротке повідомлення причини звернення до громадянина або кола питань, з яких інспектор може бути корисним для співрозмовника.

Навіщо?

Дати пояснення причини вашого звернення, знизити напругу.

Тривалість:

Не більше 3 речень, близько 30 слів.

30-45 секунд розмови.

Коротка розмова

Що це таке?

Розмова на сторонні теми на початку діалогу.

Навіщо?

Для формування поступовості у комунікації, щоб дозволити людині звикнути до вас, викликати у неї позитивні емоції, викликати зворотну реакцію.

Тривалість:

Не більше 3 речень, близько 30 слів.

30-45 секунд розмови.

Приклади короткої розмови

- Погода?
- Як Ви до нас добралися?
- Звідки Ви про нас дізналися?
- Чи ви вже зверталися до нас?
- Вам уже доводилося захищати свої права?
- Яка у вас освіта? Якщо ви юрист, мені буде легше спілкуватись мовою законів..
- Дякую за довіру, ми дуже раді таким зверненням...



Інші методи встановлення контакту

- Розповіді власних історій та власного досвіду
- Розповіді власних помилок і недосконалості: "Я так само, як і ви, не вірю в ..."
- Анекдоти, жарти
- Щирий інтерес до співрозмовника та його тем
- Пояснення причин задавання питань. Я питаю, щоб краще вам відповісти. Ця інформація допоможе точніше відповісти
- Історія із власного життя чи жарт після 4-5 заданих питань. Таким чином ми уникаємо ефекту допиту, який може виникнути у співрозмовника

Як зацікавити співрозмовника. Консультація на вулиці

- Вам цікаво дізнатися, чи були порушені ваші права як працівника?
- Вам цікаво дізнатися, як ви можете захистити свої права?
- Вам цікаво дізнатися, до кого можна звернутися по допомогу?
- Вам цікаво дізнатися, як правильно оформити трудові відносини і мати всі права?
- Вам цікаво, щоб працівники на вас працювали добросовісно, не крали, не прогулювали?



Експрес-діагностика оформлення трудових відносин



- Впевнені, що оформлені на роботі правильно?
- Хочете переконатися?
- Ви маєте трудовий договір?
- А де ваша трудова книжка?
- Роботодавець повідомив до ПФ, що Ви в нього працюєте?
- Він платить за Вас соціальний внесок?

Якщо Ви відповіли НІ або НЕ ЗНАЮ хоча б на одне із цих питань – проконсультуйтеся у Держпраці.

Телефон гарячої лінії ХХХ

Консультаційний центр вул. ХХХХХ з 09:00 до 18:00

Навчальне відео

1. 1_5522

Що цікавого: пояснення логіки використання етапів комунікації

2. 2_5607

Що цікавого: ілюстрація телефонного контакту, розбір помилок





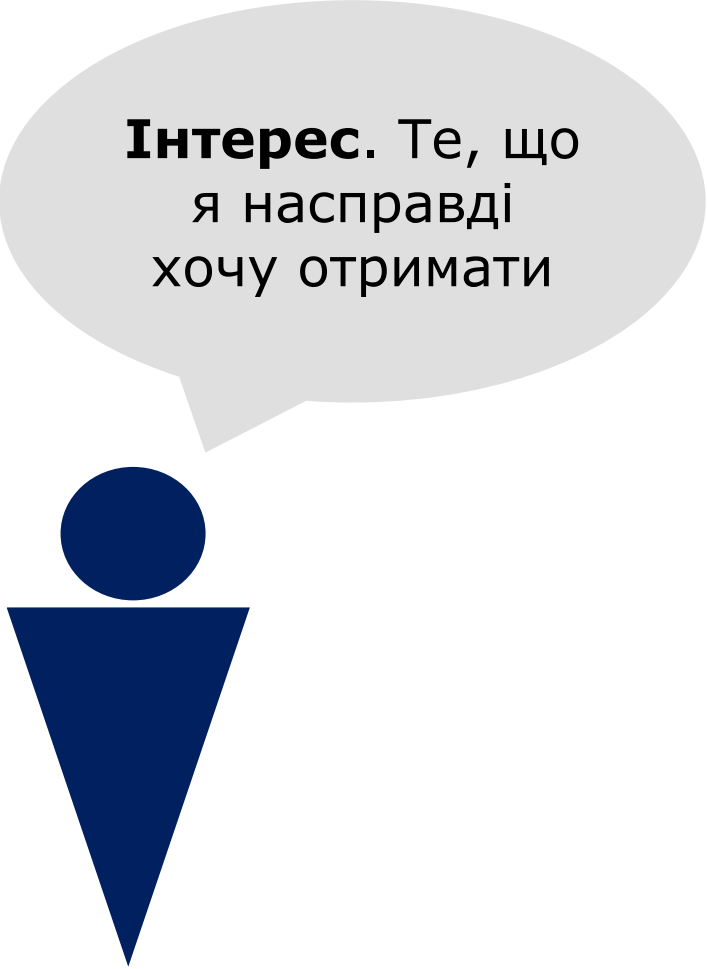
ЕТАПИ КОМУНІКАЦІЇ:

2. ВИЯВЛЕННЯ ПОТРЕБ

Зміст

- Потреби, інтереси та позиції. Суть (сл. 3-4)
- Етап виявлення потреб. Суть і цілі (сл. 5-6)
- Питання в роботі інспектора (сл. 7-11)
- Техніки активного слухання (сл. 12-15)
- Запам'ятовування інформації (сл. 16-17)
- Розуміння потреб та інтересів громадянина (сл. 18-19)
- Закінчення етапу (сл. 20)
- Навчальне відео (сл. 21)

Потреби...



Інтерес. Те, що
я насправді
хочу отримати

Позиція. Я кажу, що
хочу це отримати

Кожна особа має потреби, бажання, мрії.
Також застереження, стереотипи та страхи.

Особа керується своїми бажаннями та
уявленнями.

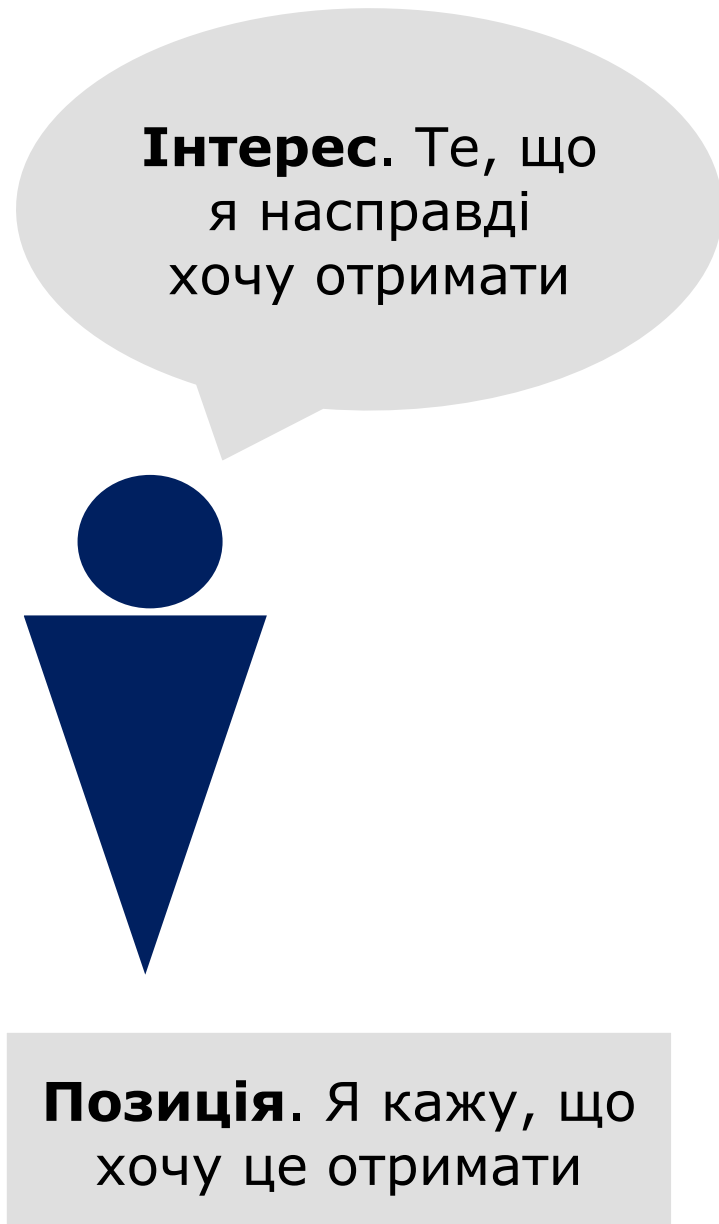
Якщо вона вважає щось поганим, вона буде
його сторонитися та навпаки, прагнути до
чогось позитивного.

Свої реальні бажання та страхи заведено
приховувати від сторонніх та ворогів.

Якщо людина не довіряє іншій, у складній
ситуації вона буде приховувати свої страхи
та бажання.

Або маскувати їх, демонструючи неважливі
потреби та причини своїх дій.

Потреби...



Інтерес. Те, що
я насправді
хочу отримати

Позиція. Я кажу, що
хочу це отримати

Інтерес/потреба – це реальні бажання.

Позиція – це певний текст, який ми видаємо стороннім. Він може вказувати на реальні потреби або маскувати їх.

Тому слід уважно перевіряти справжність заявлених позицій та відповідність заявленим інтересам

Якщо інспектор знайшов реальні потреби та інтереси, він може:

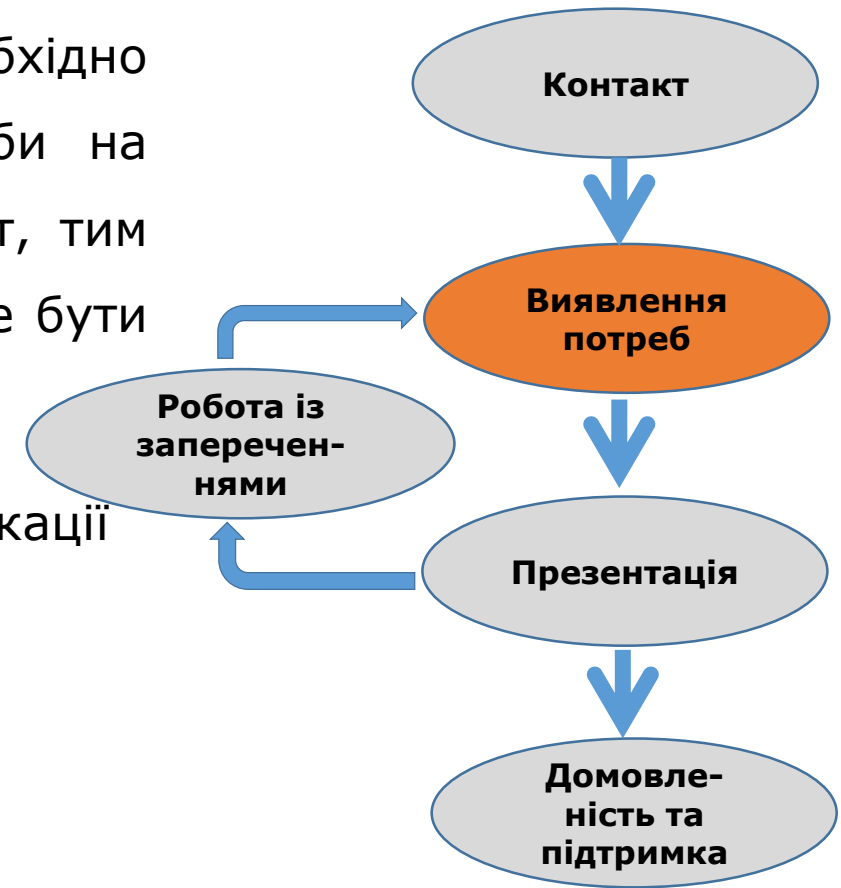
- ✓ Зменшити супротив особи
- ✓ Працювати із справжніми, а не хибними запереченнями
- ✓ Знайти аргументи, важливі саме для неї
- ✓ Уникнути агресії, заперечень та супротиву на етапі реалізації домовленостей

Етап виявлення потреб

Перед етапом виявлення потреб необхідно встановити контакт, отримати згоду особи на розмову. Чим краще встановлений контакт, тим чесніша та більш особиста інформація може бути надана у розмові.

Етап виявлення потреб є другим у комунікації
Він потрібен для:

- ✓ Розуміння, як ситуація виглядає очима співрозмовника?
- ✓ Яка його позиція по відношенню до теми розмови?
- ✓ Які аргументи "за" та "проти" можуть бути озвучені?
- ✓ Як переконати його у потрібності дій інспектора



Етап виявлення потреб

Основні дії інспектора під час етапу:

- Демонстрація доброзичливості
- Питання для виявлення інтересів
- Активне слухання
- Запам'ятовування інформації
- Зниження рівня тривоги, який може виникнути у особи



Важливо

- ✓ На етапі виявлення потреб інспектор задає питання, дає короткі пояснення.
- ✓ Але більшу частину часу повинен говорити співрозмовник.
- ✓ Найкраща поведінка інспектора на цьому етапі - мовчазна підтримка та задавання питань

ПИТАННЯ В РОБОТІ ІНСПЕКТОРА

Типи питань:

- **Закриті**
- **Відкриті**
- **Альтернативні**



Відкриті питання

Вимагають розгорнутої відповіді співбесідника.

Починаються зі слів: Що? Де? Коли? Хто? Чому? Як?

Призначення:

- Захоплення ініціативи. Отримання більш повної інформації
- Спонування до обміну інформацією
- Розуміння точки зору співрозмовника, формування довірливого ставлення до Вас
- Підштовхування до роздумів над питанням

"Чому Ви так думаєте?", "Як Ви вважаєте, що потрібно робити в цій ситуації?"

Закриті питання

Вимагають згоди або короткої відповіді.

- ▶ *"Скільки працівників має Ваша компанія? (Відповідь: 12)"*,
- ▶ *"Ви підпишете Акт? (Відповідь: Так/Ні)"*

Призначення:

- Отримуєте згоду співбесідника. *Ви згодні підписати протокол?*
- Уточнюєте слова співрозмовника. *Ви кажете, що саме роботодавець запропонував Вам такий варіант?*

Альтернативні питання

Дозволяють обрати один із запропонованих варіантів

Вам зручніше надати інформацію в усній чи письмовій формі?

Призначення:

- Надати право вибору із запропонованих ВАМИ варіантів.
- Перевірити окремий факт.
Вам зручніше спілкуватися російською чи українською мовою?



Помилки при використанні питань



Підказка правильної відповіді	<i>-Ви ж не відмовитесь писати пояснення? -Відмовлюсь</i>	Надавайте перевагу відкритим питанням. Зберігайте нейтральний тон.
Передчасне розуміння відповіді	<i>-Я зрозумів відповідь, можете не продовжувати.</i>	Проявляйте повагу, слухайте співбесідника.
Велика кількість питань послідовно	<i>Людина починає почувати себе на допиті, що не завжди є доречним.</i>	Слід "розбавити" питання: заспокойте, поясніть, навіщо вам інформація, розкажіть історію з життя.
Відсутність пауз після питань	Вас насправді не цікавлять відповіді Ви можете не отримати важливої інформації	Витримувати паузу, протягом якої людина встигне знайти відповідь на Ваше питання
Два питання одночасно	<i>-Скільки Вас працює? Де Ваш бригадир? - Він десь наверху.</i>	<i>-Скільки Вас працює? - Вісім чоловік. - А де бригадир? - Наверху.</i>

ТЕХНІКИ АКТИВНОГО СЛУХАННЯ

**Уміння слухати
співрозмовника з
правильною зовнішньою і
внутрішньою реакцією**



При правильному виконанні – **безконфліктний спосіб підтримки
якісного контакту із співрозмовником**

Техніки активного слухання

«Луна» (Ехо)

Повторення основних положень, висловлених співрозмовником.

Г.: Я хотів би повідомити про порушення

І.: Порушення?

Г.: Так, мій керівник регулярно недоплачує заробітну плату.

І.: Недоплачує?



Парафраз

Повторення слів співрозмовника, іншими словами.

Г.: Я не хочу з вами розмовляти, боюсь, що ви будете штрафувати.

І.: Я правильно зрозумів, що ви мали негативний досвід раніше. І тепер у будь-якому випадку відмовитесь спілкуватись з інспектором?



Техніки активного слухання

Резюме

Відтворення суті сказаного в узагальненому вигляді.

Отже, Ви вважаєте... На Вашу думку ...

Г. Приходит, он, такой, и требует, чтоб ему сразу все договора трудовые дали. И помещение для проверки, и тычет мне в нос своей корочкой. Я знаю, где он ее взял?

І. Я правильно зрозумів, що Ви обурені поведінкою інспектора?

Уточнення

Уточнення окремих положень сказаного.

«Могли б Ви уточнити? » (Дуже важливо: на запитання «Чи не могли б Ви уточнити» Чекайте відповіді «Ні, не міг би»).

Г. В нас на виробництві бувають різні випадки із заробітною платою

І. Які саме різні випадки?

Г. Буває, що її затримують на кілька місяців.

І. На скільки саме?

Техніки активного слухання

Ага-техніка

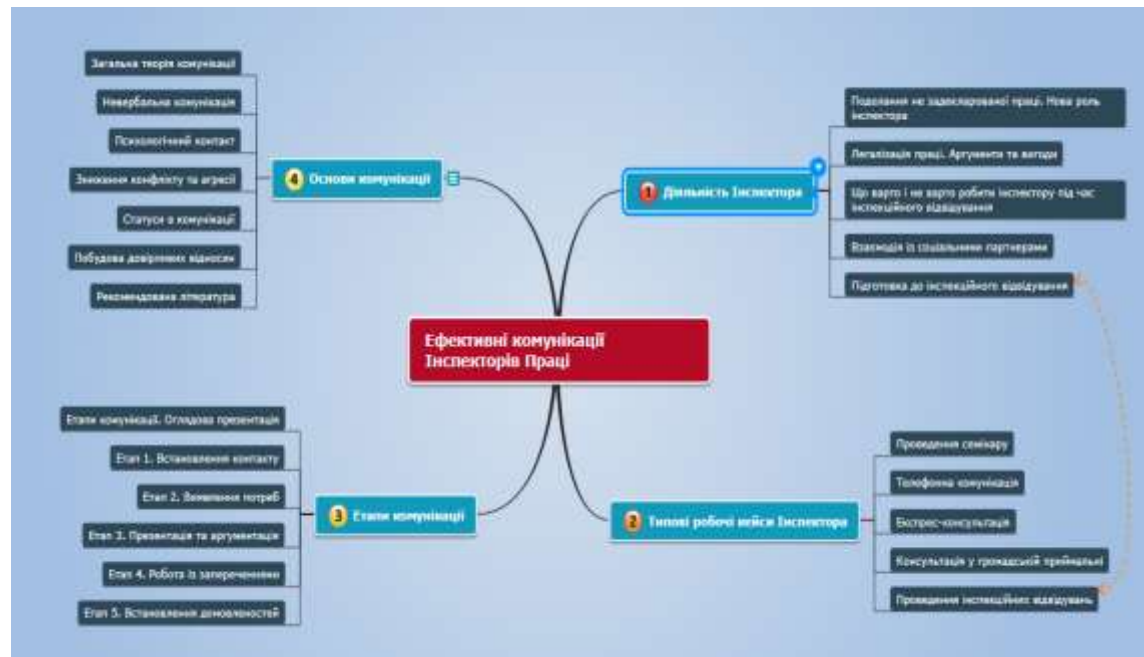
Допомагає утримувати контакт

- *Я дуже хочу повідомити Вам про випадок, що стався зі мною.*
- *Так.*
- *Нещодавно я їхав по окружній на швидкості 120 кілометрів.*
- *Так.*



Запам'ятовування інформації

Інтелект-карти, техніка "Павук"



Для чого використовувати?

- ✓ Швидке відтворення загальної картини
- ✓ Швидка фіксація ключових положень ситуації
- ✓ Створення єдиної, повної, наочної картини події
- ✓ Створення робочої моделі для оперативних дій

Запам'ятовування інформації

Павук

- 1) Ключова тема в центрі – Павук.
- 2) Від неї відходять другорядні теми-гілки. На опитуванні це можуть бути окремі питання (тип оформлення, режим роботи, інформація про роботодавця, особливості мотивації співрозмовника)
- 3) В кожній темі можуть бути підтеми. (Головна тема: "Тип оформлення". Підтеми: "ФОП", "Трудовий договір")
- 4) Техніка використовується для швидкого створення загальної картини

Як використовувати?

- Тримати в голові 3-6 ключових питань, по яких потрібно зібрати інформацію під час розмови
- Отримавши інформацію, в голові або на папері, віднести її до окремої гілки
- Доповнити гілку, якщо зустріли додаткову інформацію з цього питання.

ПОТРЕБИ ТА ІНТЕРЕСИ

Особа звертається до інспектора

- ✓ Вона, зазвичай, планує бесіду, більш-менш розуміє, чого хоче
- ✓ Вона згодна повідомляти інформацію, яку вважає важливою для вирішення своєї проблеми
- ✓ Іншу інформацію вона надасть лише тоді, коли буде вважати, що це необхідно та корисно для вирішення її проблеми

Інспектор повинен:

- ✓ Виявити потреби заради більш повного їх задоволення
- ✓ Пояснити, чому потрібно повідомити всю інформацію
- ✓ Сформулювати чітку картину ситуації, а також важливих її деталей

ПОТРЕБИ ТА ІНТЕРЕСИ

Інспектор звертається до особи

- ✓ Вона, зазвичай, не готова до бесіди, сприймає інспектора із осторогою, супротивом
- ✓ Вона рідко бажає повідомляти інформацію, вважає, що надання інформації може їй зашкодити
- ✓ Особа схильна перебільшувати, повідомляти неправдиві відомості, уникати відповіді

Інспектор повинен:

- ✓ Показати спільність інтересів громадянина та інспектора
- ✓ Виявити ситуацію, в якій знаходиться співрозмовник
- ✓ Виявити аргументи, які можуть подіяти на співрозмовника
- ✓ Займати активну позицію, аби знизити напругу, сформувати довіру до себе

Закінчення етапу

Результатом етапу є:

- ✓ Чітке усвідомлення, чого хоче співрозмовник від розмови, інспектора.
- ✓ Чітке усвідомлення аргументів, які необхідно використати для переконання співрозмовника.
- ✓ Співрозмовник надав інформацію. Він упевнився, що вам можна довіряти. Тепер черга інспектора, він скористався відвертістю співрозмовника і повинен виправдати довіру.
- ✓ Інспектор може переходити до: **етапу презентації**, пояснити та аргументувати бажані дії співрозмовника.



Навчальне відео

1. 1_4444

Що цікавого: техніка павук та загальна схема прояснення ситуації

2. 2_4445

Що цікавого: використання техніки при опитуванні



ЕТАПИ КОМУНІКАЦІЇ:

3. ПРЕЗЕНТАЦІЯ ТА АРГУМЕНТАЦІЯ

Зміст

Презентація: цілі, структура, ознаки якісної роботи (сл. 3-8)

Техніки аргументації (сл. 9)

Емоційне переконання (сл. 10-11)

Раціональне переконання (сл. 12-16)

Залучення до співпраці (сл. 17-19)

Секрети аргументації (сл. 20)

Мова презентації (сл. 21)

Закінчення етапу (сл. 22)

Що?

Етап презентації та аргументації

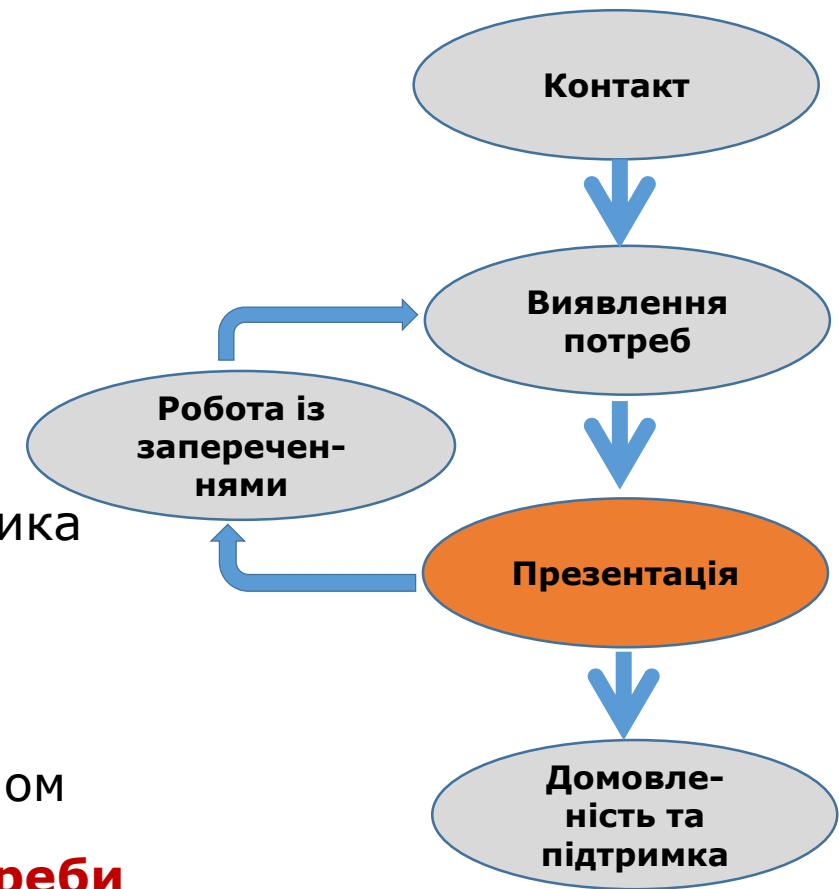
є третім у комунікації

Він потрібен для:

- ✓ Повідомлення позиції інспектора
- ✓ Аргументації та переконання співрозмовника
- ✓ Інформування співрозмовника по темі розмови
- ✓ Формування бажання діяти потрібним чином

Якщо інспектор чітко виявив потреби співрозмовника, він повинен:

- ✓ Надати повну інформацію
- ✓ Надати декілька аргументів, які можуть переконати особу у правильності певних дій
- ✓ Заздалегідь опрацювати можливі заперечення



Завдання презентації

- ✓ Залучити учасника до розмови
- ✓ Віднайти важливі інтереси співрозмовника
- ✓ Знайти слова, що будуть торкатися інтересів
- ✓ Доступно та переконливо донести аргументи
- ✓ Перевірити розуміння, ступінь погодження та готовність діяти

Схема презентації



Якісна презентація

- ✓ Інтереси співрозмовника відомі ПЕРЕД її початком.
- ✓ Аргументи спираються на ІНТЕРЕСИ І ПОТРЕБИ співрозмовника
- ✓ Співрозмовник задає питання, дає відповіді, веде комунікацію
- ✓ Співрозмовник розуміє ВИГОДУ запропонованих варіантів
- ✓ Співрозмовник згоден із Вами, вважає пропозицію ВЗАЄМОВИГІДНОЮ
- ✓ Співрозмовник може самостійно назвати наступні дії або погоджується на пропозицію

Погана новина

**Ефективна презентація
в діалозі –
не більше 1-3 хвилин!**

За цей час необхідно
повідомити найважливішу
інформацію і зацікавити у
продовженні розмови!



Навчальне відео

1. 1_4703

2. 2_5087

3. 3_5088

Що цікавого: Помилка. Презентація починається перед виявленням потреб.

Які наслідки такої помилки?

Техніки аргументації

- **Емоційне переконання** – використання емоційних образів, почуттів, власного досвіду
- **Раціональне переконання** – використання фактів, аргументів
- **Залучення до співпраці** – залучення у дію на своєму боці

Емоційне переконання

Створення емоційної картини із співрозмовником у головній ролі.

Перебуваючи в цій фантазії, людина приміряє на себе відчуття героя, стає на його місце.



Емоційне переконання

Приклад 1. Уявіть себе на місці... Скажіть, будь ласка, яка машина у власника будинка? Лексус останньої моделі? Ви бачили, як він поводить ся із людьми? Уявіть себе на його місці, невже ви захочете платити зайву копійку найманому працівникові? То в нього справді немає коштів чи їх немає для вас, звичайного працівника? А для своїх дітей є? Чим Ваші діти гірші від його дітей?

Приклад 2. Негативні наслідки. У мене питання. Ви маєте родину? Дітей? Ви єдиний годувальник у родині? Дивіться, ви працюєте на небезпечному виробництві. На жаль, статистика така, що в нашій області минулого року 12 осіб отримали інвалідність, працюючи на будівництві. Тепер питання. Що будете робити, якщо поріжете руку болгаркою? 3-4 місяці без роботи. Весь цей час Ваша дитина буде ходити голодною. А ви не будете знати, чим її годувати в таких умовах.

Приклад 3. Власний досвід. Скажіть, будь ласка, у Вас були схожі випадки у житті? Вам доводилося стикатися із порушенням Ваших прав? Ви були в той момент злі чи перелякані? Чи хотіли б Ви, щоб хтось підтримав Вас в той момент? Так і нам зараз потрібна підтримка, потрібні декілька хвилин....

Раціональне переконання

Наведення фактів, аргументів, які дозволяють отримати згоду, перевести іншого на свій бік.

Співрозмовник зважує аргументи та переходить на Ваш бік.



Раціональне переконання

Дія → Вигода

Пояснення зв'язку між діями інспектора та перевагами для громадянина. В кінці повинен бути заклик до дії.

*Я буду **записувати** нашу розмову. Тоді, якщо я забуду певні деталі, я зможу **звернутись** до своїх записів, **замість того, щоб турбувати Вас.** Будь ласка, продиктуйте мені інформацію.*

Дія → Наслідки

Пояснення зв'язку між діями громадянина та наслідками.

*1) Якщо Ви **не пред'явите свої** документи, я буду змушений Вас **затримати.***

*2) Якщо Ви зараз **не пустите мене на об'єкт,** я буду змушений **викликати слідчо-оперативну групу.** Тоді Вам **загрожує штраф у 320 000 гривень.***

Раціональне переконання

Перехід від **Властивостей** послуги до **Вигоди** для співрозмовника:

Властивість: *Офіційне працевлаштування – це щорічна оплачувана відпустка.*

Вигода: *21 день на рік Ви можете отримувати гроші, не працюючи*



Раціональне переконання

Властивість-вигода

Дозволяє надати співрозмовнику інформацію в максимально зрозумілій і близькій формі.

Допомагає розумінню пропозиції, зменшує супротив.



Навчальне відео

1. 4_5779

Що цікавого: ілюстрація техніки **Властивість та вигода**

2. 5_5780

Що цікавого: використання техніки **дія-наслідки, дія-вигода**

3. 6_5312

Що цікавого: як краще пропонувати аргументи

Залучення до співпраці

Дії, які змусять людину “приміряти сорочку” інспектора.

Замість протистояння, співрозмовник стає союзником інспектору або, принаймні, стає менш агресивним



Залучення до співпраці

Метод Коломбо. Мені потрібна Ваша порада.

- 1) Ви набагато краще від мене знаєте ситуацію в цьому районі. Підкажіть, до кого я можу звернутися з цього питання?
- 2) Ви набагато частіше бачите керівника. Підкажіть, коли краще зайти, щоб Він був на місці?

Що б Ви робили на моєму місці?

- 1) Ви знаєте, у мене є робота. Я маю відвідати 3 підприємства на день. Навіть, якщо я б хотів піти звідси, тепер я не можу. Адже всі порушення зафіксовані на відео. Що б Ви робили на моєму місці?
- 2) На Вас поступила скарга, і Держпраці направила мене провести інспекційне відвідування. Що ви пропонуєте тепер робити?

Залучення до співпраці

Калькулятор. Давайте разом порахуємо.

Якщо аргументація інспектора стосується чисел, варто залучити громадянина до підрахунків. Якщо він сам доходить до потрібних чисел, у нього збільшується довіра до отриманих результатів

Спільний шлях. Давайте подумаємо логічно...

- Випадки травмування на легальному підприємстві відомі та розслідуються?
- Так.
- При розслідуванні, у них можуть бути проблеми?
- Так.
- Тому легальному підприємству набагато легше слідкувати за технікою безпеки ДО випадків травмування?
- Так.
- Тому на легальному підприємстві травматизм менший, адже вони уважніше слідкують за технікою безпеки

Секрети аргументації

1. 5-6 ключових аргументів. Порядок аргументів: Сильний-середній-Найсильніший.
2. Відстежувати аргументи, що справили найбільше враження.
3. Ключові аргументи повторити декілька разів, змінюючи текст.
5. Аргументи повинні спиратися на здоровий глузд.
6. Допустиме легке перебільшення. Не можна обіцяти або аргументувати тим, що інспектор не зможе виконати.
7. Необхідно самому вірити у наведені аргументи.

Довіру до інформації збільшують

1. Цифри та графіки.
2. Звернення до законів.
3. Рекомендації або посилання на відомих людей/знайомих.
4. Демонстрація фото/відеоматеріалів із наслідками порушення.
5. Інформація з відомих, надійних джерел (відомі газети, журнали).

Мова презентації

Презентація та консультація ведеться мовою співрозмовника.

- ✓ Одне речення повинно містити 7-12 слів
- ✓ При спілкуванні із простими людьми краще уникати юридичної чи офіційно-ділової мови. Для прикладу, можете дослідити журнали та неспеціалізовані газети. Вони, зазвичай, більш прості та зрозумілі для звичайних людей
- ✓ Після кожних 2-3 хвилин презентації/консультації, необхідно щось питати у співрозмовника, дати йому слово
- ✓ Будь-які специфічні терміни (цивільно-правовий договір, трудовий договір) потрібно перепитувати у співрозмовника. Якщо є підозра, що він не знає слів – краще їх пояснити простими словами
- ✓ Якщо ви не впевнені, що особа знає термін, краще перепитати та пояснити зайвий раз
- ✓ “Ви знаєте свої права?” – це помилка.
“Які трудові права Ви знаєте?” – правильне.

Закінчення етапу

Перед закінченням етапу презентації/консультації інспектор повинен перепитати:

- Чи дав я відповідь на Ваше питання?
- Чи є ще питання до мене?
- Я зрозумілі речі казав?
- Моя промова здається вам логічною та аргументованою?

Якщо громадянин: мовчить, погоджується, але не демонструє бажання співпраці або стверджує, що інформація була незрозуміла, необхідно: **повертатись на етап вияснення потреб** і задавати питання аби зрозуміти сутність проблеми.

Результатом етапу є:

- ✓ Співрозмовник отримав всю необхідну інформацію
- ✓ Співрозмовник погоджується, що варіант дій, запропонований інспектором, є найкращим.

При якісній роботі на етапі презентації, можна переходити до **етапу закріплення домовленості**.

Якщо співрозмовник має сумніви, він може заперечити аргументи інспектора. Тоді треба переходити до **етапу роботи із запереченнями**.



ЕТАПИ КОМУНІКАЦІЇ:

4. РОБОТА ІЗ ЗАПЕРЕЧЕННЯМИ

Зміст

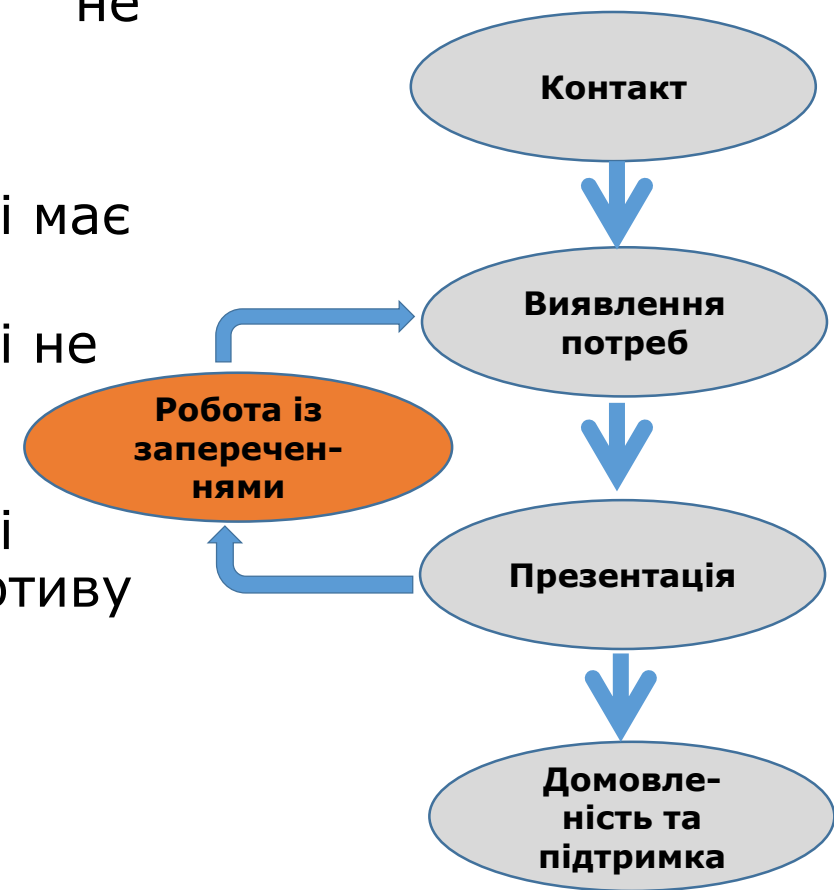
- **Суть, ознаки і причини заперечення (сл. 3-5)**
- **Справжні і хибні заперечення (сл. 6)**
- **Алгоритм роботи з запереченнями (сл. 7-12)**
- **Загальні правила. Інспектору слід ... (сл. 13-14)**
- **Типові заперечення і варіанти відповідей (сл. 15-28)**
- **Навчальне відео (сл. 29)**
- **Закінчення етапу (сл. 30)**

Заперечення

Заперечення – озвучений або не озвучений опір пропозиції інспектора

Як виглядає:

- Співрозмовник прослухав інспектора і має контраргументи
- Співрозмовник прослухав інспектора і не виявляє цікавості, мовчить, не задає питань
- Співрозмовник прослухав інспектора і демонструє невербальні реакції супротиву (агресію, страх, невдоволеність, пригніченість)



Причина заперечення – Людина не розуміє:

Навіщо мені робити так, як пропонує інспектор? Які мої потреби будуть задоволені? Чому це мені вигідно?



Заперечення

Заперечення озвучені або сформульовані можуть бути емоційно більш забарвленими. Але вони є більш зручними для роботи, оскільки громадянин проговорює свій супротив, продовжує комунікацію, дає можливість інспекторові наводити свої аргументи

Заперечення неозвучені є прихованим супротивом. Людина не згодна з інспектором, але не готова відверто обговорювати ситуацію. Вона не вступає в контакт, не проговорює причини та сутність свого невдоволення

Інспектор змушений займати активну позицію, намагатись “розговорити” людину, налагодити з нею контакт.

Якщо оминути цей етап, інспектор не отримає згоди на співпрацю. Людина буде виконувати свою частину пропозиції неохоче, або не виконувати її взагалі.

Поведінка особи при запереченні

- Емоційні, агресивні випадки
- Яскраво виражена незгода із словами/ діями іншого
- Відмова виконання прохання чи інструкції
- Ігнорування прохання та інструкції

До конфліктної поведінки
однаковою мірою можуть бути схильні
як працівник/роботодавець, так і інспектор

Заперечення

Заперечення справжні – реальні причини незгоди (приклади):

- Наявність субсидії
- Реальна хвороба
- Попередній негативний досвід спілкування із органами влади

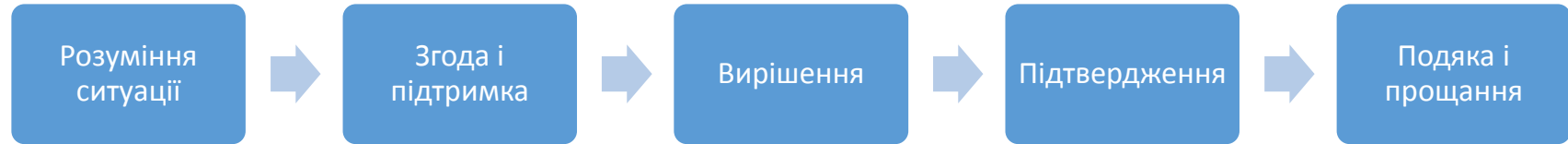
Якщо інспектор знайшов справжнє заперечення та вирішив його, людина відчуває полегшення. Вона швидше погоджується із пропозицією інспектора

Заперечення хибні – неважливі або неключові причини/аргументи при незгоді (приклади):

- Миші з'їли документи
- Всі інспектори крадуть
- Директор поїхав, всі поїхали, цих людей не знаю.

При вирішенні хибних заперечень, як правило, знаходиться наступне, що заважає зробити так, як пропонує інспектор

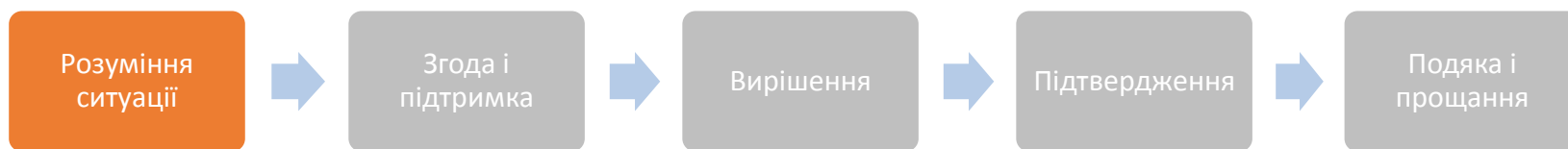
Алгоритм роботи із запереченням



1. Розуміння ситуації
2. Згода і підтримка
3. Вирішення
4. Підтвердження
5. Подяка і прощання



Зрозуміти ситуацію



Навіщо: Чітке розуміння конфліктної ситуації

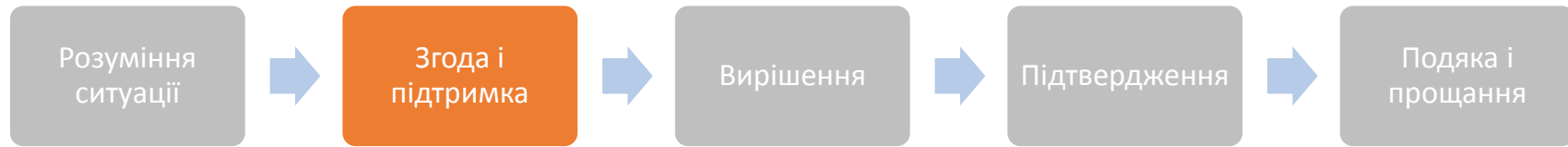
Що:

1. Дати можливість виразити емоції
2. Вислухати
3. Чітко зрозуміти ситуацію
4. Задати додаткові питання
5. Резюмувати

Навчальне відео «1_5300»

Що цікавого: чому перед обробкою заперечення важливо розуміти його причину?

Погодитись і підтримати...



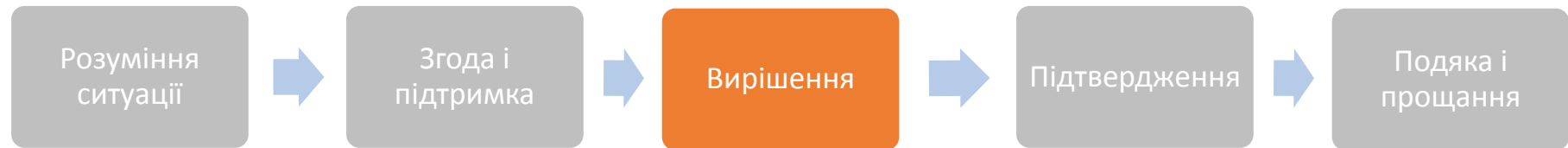
Навіщо: знизити протистояння

Що:

1. Я розумію Ваше невдоволення...
2. Ситуація справді складна...
3. Я прошу вибачення за...
4. Ви опинились у складній ситуації...
5. Ви дуже мужньо тримаєтесь в цій ситуації...
6. Тримайтесь, Ви все правильно робите...
7. Я погоджуюся з тим, що мої слова...
8. Справді, в цій ситуації потрібно розібратись ...
9. За вашими словами справді виходить, що...
10. Неприємно чути, що вони продемонстрували таку поведінку...

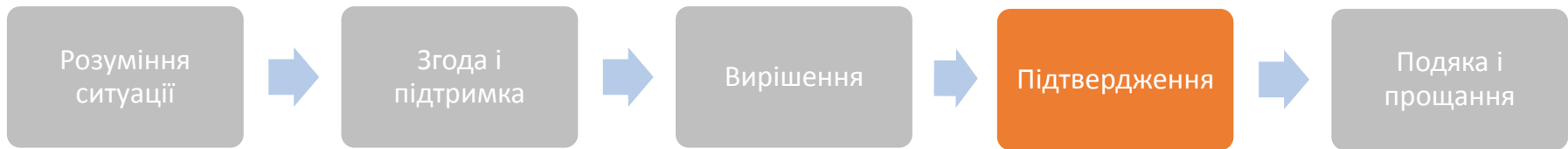


Вирішити ситуацію...



1. Яких дій Ви очікуєте зараз?
2. Що ви плануєте далі робити?
3. Що я можу зробити, щоб вирішити цю ситуацію?
4. Я пропоную наступний план дій. Ви..... Я, в свою чергу....
5. Обіцяю Вам зробити наступне.....
6. Я зараз передам інформацію, отриману від вас, керівнику...
7. Ми можемо зробити наступне....

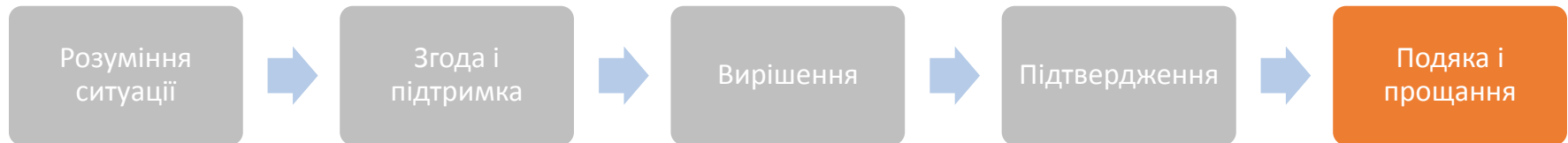
Отримати згоду...



1. Вас влаштовує такий варіант?
2. На вашу думку це стане вирішенням проблеми?
3. Ви згодні так зробити?
4. Ми можемо домовитися про наступне?



Попрощатися...



1. Дякую за Ваш дзвінок... До побачення...
2. Дякую за допомогу ...
3. Хочу подякувати за вашу конструктивну позицію і бажання вирішити все якнайшвидше....
4. Дякую за розуміння. До побачення...

Загальні правила. Інспектору слід...

- Ставитися до співрозмовника НЕ як до порушника, а як до законослухняного громадянина.
- Вважати причиною заперечення недостатність інформації, а не свідоме порушення.
- Ставитися до співрозмовника із повагою.
- **Вміти зупиняти одночасний тиск із декількох боків** (одночасну розмову з декількома представниками роботодавця)
- **Знати техніку зламаної платівки**, чітко ідентифікувати її використання співрозмовником, мати досвід та вміння виходити з такої ситуації. При необхідності вміти самотійно її використовувати в розмові.
- **Добре володіти законодавством.** Воно містить відповіді на більшість питань та заперечень співрозмовника, надає чіткі алгоритми дій у різних ситуаціях. Знання законодавства збільшує авторитет та впевненість інспектора, його статус в очах співрозмовника.
- **Встановлювати контакт та викликати довіру у співрозмовника.** При встановленому контакті відвідування тривають менше часу, проходять із меншою напругою для інспектора.

Загальні правила. Інспектору НЕ слід...

- Переривати співрозмовника.
- Надавати надмірну кількість інформації, яка може відволікати співрозмовника від ключового повідомлення
- Давати йому привід для затягування розмови.
- Говорити більше від роботодавця, особливо на першому етапі розмови. Найперше необхідно чітко визначити позицію, інтереси та мотивацію роботодавця, а вже потім надавати йому інформацію.
- Задавати питання із підказкою правильної відповіді.

Типові заперечення

- Я передам інформацію
- Я тут не працюю
- Я не посадова особа
- Не буду підписувати акту
- Я не вірю, що ви інспектор
- Підстави для проведення відвідування?
- Я не маю часу з вами розмовляти
- Документи знаходяться в іншому місці
- Я у відпустці
- Я вас не пропущу
- Що ви хочете? Я сплачую податки!
- Без власника не пущу на об'єкт
- Без юриста не пущу

Типові заперечення і варіанти відповідей

Я не посадова особа:

- Хто Ви?
- Що ви тут робите?
- Як ви потрапили на територію?
- Підкажіть, а хто тут посадова особа?
- Чи є якісь зв'язок з посадовою особою?
- Що це за люди, які тут працюють?
- До кого мені тут підійти?
- Кого ще Ви можете покликати із підприємства?
- Можливо ти з ДФС (спроба здивувати, «вибити із впевненої позиції»)
- Давайте разом знайдемо, хто тут працює
- Чим ви заробляєте на життя?
- Можна у Вас взяти 5 мішків цементу ?
- Протягом якого часу Ви відвідуєте дану територію?
- Як ви підтримуєте зв'язок із керівником?
- Яку інформацію маєте про власника або орендатора приміщення?
- Покажіть, будь-ласка, куток споживача або паспорт підприємства
- До кого Ви прийшли?
- На якій підставі ви виконуєте трудову функцію?
- Чому вас тут періодично бачать і кожного разу ви виконуєте роботу?
- Хто вас пустив на територію?
- Маєте контакт із власником?
- Скільки разом з вами є працівників у приміщенні?

Типові заперечення і варіанти відповідей

Я вас не пропущу:

- Ви уповноважені не пропускати?
- Хто ви такі?
- Хто тут старший?
- Чим підтвердите свої повноваження?
- Хто після Івана старший? (спроба здивувати)
- Я викликаю поліцію
- Я посадова особа
- Попередження про відповідальність у разі недопущення до проведення інспекційного відвідування. Акцент на тому, що у разі накладання штрафу власник може стягнути ці гроші із самого працівника
- Подзвоніть власникові, дайте з ним поспілкуюся
- Пред'явлення разом із посвідченням інспектора праці – посвідчення про проходження навчання з охорони праці.

Типові заперечення і варіанти відповідей

Я не підпишу акт:

- Спочатку його почитайте, можливо він вам сподобається.
- Які причини відмови від підписання акту?
- У вас певно є заперечення? Ви можете їх викласти в самому акті
- Це не звільняє від відповідальності
- Давайте переглянемо акт разом
- Давайте обговоримо порушення
- Як ви вважаєте, що там не так
- Підписання та отримання акту дасть більше часу для ознайомлення та формування заперечень
- Тоді ми надсилаємо акт поштою. Ви будете вважатись таким, що ознайомлений із актом
- Пошта може загубити. Але, згідно з Порядком контролю, Ви все одно будете вважатись таким, що ознайомився із актом.

Типові заперечення і варіанти відповідей

Я не дам вам документів; немає технічної можливості зробити копії

- Ми скопіюємо в іншому місці
- Ми сфотографуємо і роздрукуємо в іншому місці. А ви потім завірите.
- Ненадання належним чином завірених копій документів, може бути розцінено як здійснення перешкод згідно з п.16 Порядку контролю, а це – 320 000 штраф
- Нам заборонено вилучати оригінали документів, тому не хвилюйтесь, ми їх вам всі залишимо



Типові заперечення і варіанти відповідей

Це комерційна таємниця:

- У нас немає ніякого відношення до документів, які містять комерційну таємницю
- Ми не просимо документів, які містять комерційну таємницю
- Згідно з законом про захист інформації, комерційною таємницею та конфіденційною вважаються документи _____. Затребувана нами документація не відноситься до такої. Ненадання може трактуватися як здійснення перешкод згідно з п.16 Порядку контролю, а це – 320 000 штраф.
- Згідно з Порядком контролю, інспектору заборонено розповсюджувати інформацію, що належить до комерційної таємниці

Типові заперечення і варіанти відповідей

Які підстави для проведення відвідування?:

- Підставою для інспекційного відвідування визначені у п. 5 Порядку контролю.
- Хто повідомив, що тут порушуються права працівників?
- Відповідно до п. 13, ч.6. Порядку контролю інспектору заборонено розголошувати джерело інформації.
- За недопуск для проведення інспекційного відвідування можуть застосовуватися фінансові санкції у вигляді штрафу від 9 тис. 600 до 320 тис. грн.



Типові заперечення і варіанти відповідей

Приходьте завтра:

- З ким веду розмову?
- Чи маєте ви право представляти керівника?
- Яка причина перешкоджання інспекційному відвідуванню?
- Вияснити у інших працівників, хто це (з ким спілкуюся), якщо людина не представляється
- Працюю з кадровою службою, бухгалтерією, ваша особиста присутність не є обов'язковою
- Залишаємо лист про надання документів
- Роз'яснювальна робота щодо наслідків недопуску до проведення інспекційного відвідування
- В кінці робочого дня фіксується кількість працівників

Типові заперечення і варіанти відповідей

Третя сторона нас не повідомила (пошта, ДФС, ПФУ та ін):

- Я дію в межах повноважень
- Як держслужбовець, я повинен чітко виконувати свої обов'язки
- Після проведення інспекційного відвідування Ви можете викласти свої заперечення у акті
- Ваші дії можуть бути трактовані як створення перешкод, що тягне за собою відповідальність у вигляді штрафних санкцій, а це _____ грн.

Типові заперечення і варіанти відповідей

Я не вірю, що ви інспектор:

- Документами, що підтверджують особу інспектора, є посвідчення встановленого зразка. Згідно з п. ____ Порядку контролю. Ось моє посвідчення
- Підставою для відвідування є звернення....
- Якщо хочете, ви можете викликати поліцію. Вони приїдуть і зафіксують цей факт. Також за допомогою поліції, можна зафіксувати факт недопуску до проведення інспекційного відвідування)



Типові заперечення і варіанти відповідей

Я хочу знати зміст скарги

- Я не маю права розголошувати джерело і зміст скарги. Пізніше Ви можете звернутися до вищого керівного органу і запросити інформацію

Я не дам. Не можу.

- У чому причинна? Ви не можете? Не хочете?
- Я не розумію. Поясніть

Документи в роботі

- Я правильно розумію, що ви не хочете надати документи і таким чином не допускаєте мене до проведення інспекційного відвідування?
- Чи вам відомі наслідки недопуску ІП до проведення інспекційного відвідування?

Типові заперечення і варіанти відповідей

Я не даю дозволу на відеозйомку

- Згідно з Порядком контролю не треба ваш дозвіл

Документ з'їли миші

- Немає проблем. У такому разі оформляємо вимогу про поновлення документів
- А тепер – розмова без камери. По-людськи... в чому проблема і як ми можемо її вирішити?

Вони тут нічого не роблять!

- Може і не роблять. Я вірю, що у вас все в порядку. Я маю перевірити і підтвердити цей факт, якщо це правда. І на цьому відвідування завершиться.

Типові заперечення і варіанти відповідей

Я принципово відмовляю у проведенні інспекційного відвідування

- Я розумію тебе, маєш право. А мені що робити? Я повинна провести відвідування. Якщо не зараз, то буду приходити і приходити, забирати в тебе час, морочити голову, заважати працювати. Якщо я вже тут, то давай сьогодні з цим розберемося.
- Я розумію тебе, маєш право. Але я маю обов'язок. Чого ти від мене очікуєш?

У вас мало роботи?

- Я мене є робота, я би не ходив. Але маю скаргу і зобов'язаний провести інспекційне відвідування.

Типові заперечення і варіанти відповідей

А за що ви штраф накладаете?

- Я накладаю штраф, бо ви порушили закон і тепер маєте наслідки. Держава за порушення закону карає.

Хто написав скаргу

- Згідно з п. Х Порядку контролю інспектор праці не повідомляє джерело скарги

Але ж у мене є кусок хліба. А якщо я на нього поскаржуся – не буде роботи і грошей

- Ми нікому не скажемо
- Роботодавець тебе обманює
- Не маєш стажу – не матимеш хліба у старості, коли прийде пенсія. Та тоді вже буде пізно

Навчальне відео

Відео 2_4548

Що цікавого: Як пройти заперечення **шляхом** здивування



Закінчення етапу

Результатом етапу є:

- ✓ Співрозмовник отримав всю необхідну інформацію
- ✓ Співрозмовник не має явних чи прихованих заперечень, він готовий до дій
- ✓ Співрозмовник погоджується, що варіант дій, запропонований інспектором, є найкращим.

Після якісного опрацювання заперечень можна переходити до **етапу закріплення домовленості.**





ЕТАПИ КОМУНІКАЦІЇ:

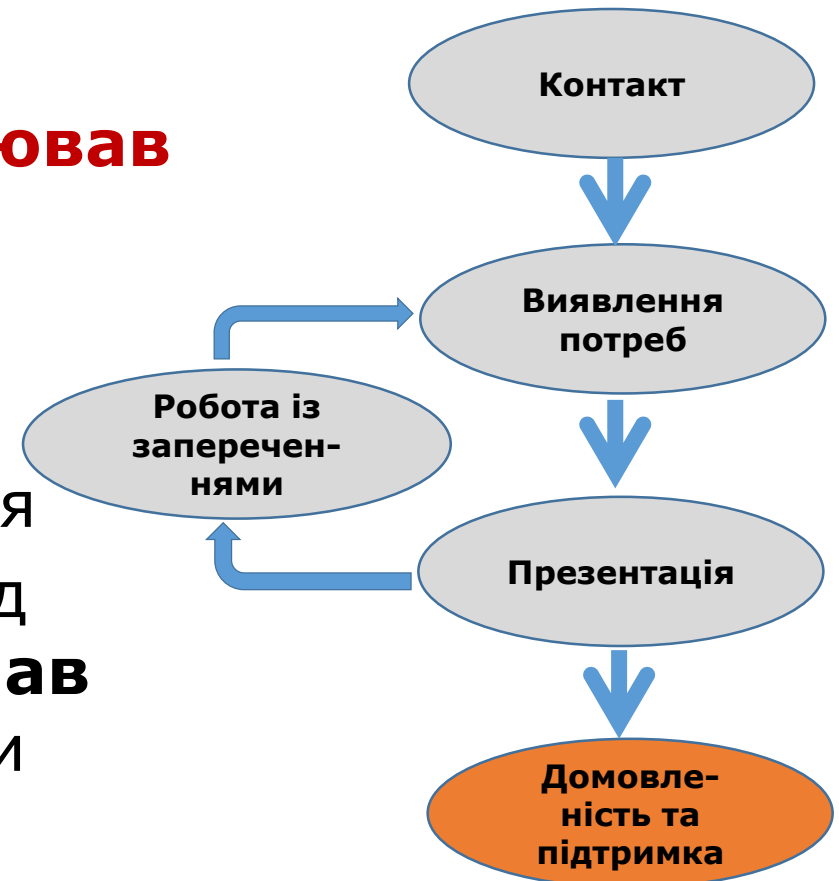
5. ЗАКРІПЛЕННЯ ДОМОВЛЕНОСТЕЙ

Що?

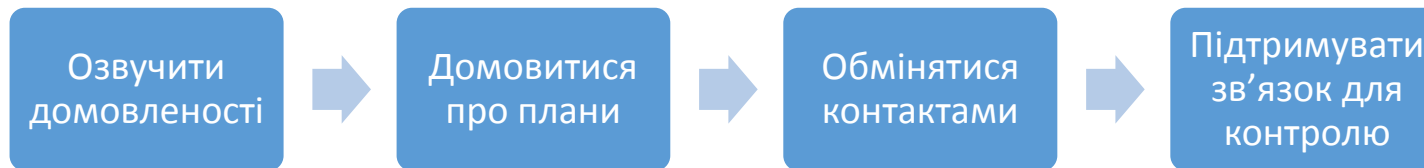
Етап закріплення домовленостей
є останнім у комунікації

Якщо інспектор опрацював попередні етапи:

- Виявлені реальні потреби
- Проведена якісна презентація
- Співрозмовник розуміє що від нього вимагається він **виконав або планує** виконати вимоги інспектора.



Складові етапу закріплення домовленостей



Інспектору слід:

- ✓ Озвучити домовленості
- ✓ Домовитися про подальші дії (свої та співрозмовника)
- ✓ Вказати свої/обмінятися контактами для зв'язку
- ✓ Підтримати контакт у встановлені терміни із контрольними/підтримуючими заходами

Навіщо потрібен цей етап?

- ✓ Перевіряємо рівень довіри до інспектора
- ✓ Фіксуємо результати розмови
- ✓ Перевіряємо бажання співрозмовника виконати дії
- ✓ Плануємо виконання домовленостей
- ✓ Даємо/ отримуємо контакти
- ✓ Підтримуємо/ контролюємо виконання домовленості



Закріплення домовленостей



1. Озвучити домовленості. Коротко резюмуємо розмову та отримані домовленості

- ✓ Ми обговорили питання законодавства про працю, особливо...
- ✓ Ми звернули увагу на...
- ✓ Ми провели інспекційне відвідування та виявили...

Закріплення домовленостей

2. Домовитися про плани



Повідомляємо свої плани в результаті розмови

- ✓ Протягом 3 днів я надам Вам необхідні документи
- ✓ Через 10 днів ми очікуємо на вас в управлінні
- ✓ Я запишу Вас на семінар, що відбудеться.

Інспектор питає або резюмує плани співрозмовника, якщо він озвучив їх раніше:

- ✓ Ви обіцяли виділити 30 хвилин...
- ✓ Вам потрібно ще два тижні на опрацювання документів...
- ✓ Ви направите свого бухгалтера на семінар
- ✓ Ви направите свого юриста
- ✓ Ви дізнаєтеся, де ваша трудова книжка та подзвоните мені.

Інспектор перевіряє правильність домовленостей:

- ✓ Ми так домовились?
- ✓ Я нічого не забув?
- ✓ Ви згодні виконати такі умови?
- ✓ Вам потрібні ще роз'яснення?
- ✓ Яка додаткова інформація Вам потрібна?

Закріплення домовленостей

2. Домовитися про плани



Фіксація обмеженого в часі періоду виконання домовленостей

- ✓ Скільки днів Вам потрібно на цю роботу?
- ✓ Вам вистачить 4 робочих дні?
- ✓ 7 днів Вам буде достатньо чи замало?



Інспектор чекає явного підтвердження/ відповіді.

Розмова про строки може бути розцінена як тиск.

Виконується обережно, з контролем реакції співрозмовника

Інспектор чекає явного підтвердження домовленості

3. Вказати контакти



Інспектор збирає актуальні контакти співрозмовника та надає свої актуальні контакти

- ✓ Запишіть мій телефон для зв'язку
- ✓ Ось Вам моя візитка
- ✓ За яким телефоном я Вас можу знайти?
- ✓ Якщо залишите контакти, я можу набрати за тиждень
- ✓ Якщо Ви надасте свою електронну адресу, я можу надіслати додаткову інформацію.
- ✓ Ось телефон громадської приймальні. Вона працює кожен день з 9.00 до 18.00. Там Вам нададуть консультацію з питань оформлення трудових відносин

4. Підтримка / контроль виконання



У встановлені терміни або при наявності результату, інспектор може подзвонити співрозмовнику.

Навіщо?

- ✓ Перевірити хід виконання задач.
- ✓ Варто робити всередині та наприкінці терміну.
- ✓ Перевірка всередині нагадує про завдання, це можливість надати додаткові консультації, якщо є труднощі.
- ✓ Перевірка наприкінці дає розуміння виконання, дає розуміння подальших дій інспектора.
- ✓ У деяких випадках інспектор може використати свій звіт як привід для окремого контакту.
- ✓ Він повідомляє про результати. В свою чергу дізнається про результати, отримані співрозмовником.
- ✓ Я хотів Вас повідомити. Як домовлялися, я виконав наступні дії..... Як ваші справи? Чи потрібна допомога?..... Якщо ви будете затягувати виконання, виконавча служба може.....

Дії інспектора при відмові

Якщо інспектор фіксує негативну реакцію співрозмовника, бачить або передбачає відмову або саботування виконання угоди, він повинен:

1. Повернутися на етап встановлення контакту
2. Перевірити реальне бажання виконувати угоду
3. Опрацювати заперечення при їх наявності
4. Повернутися до закріплення домовленостей

- ✓ *Мені здається, що я сказав щось неправильно?*
- ✓ *Схоже, Вам не подобається наша домовленість?*
- ✓ *Я правильно розумію, що ви не будете виконувати домовленості?*
- ✓ *Мені здається, щось вам не подобається? Що я можу зробити, аби полегшити Вашу роботу?*

