



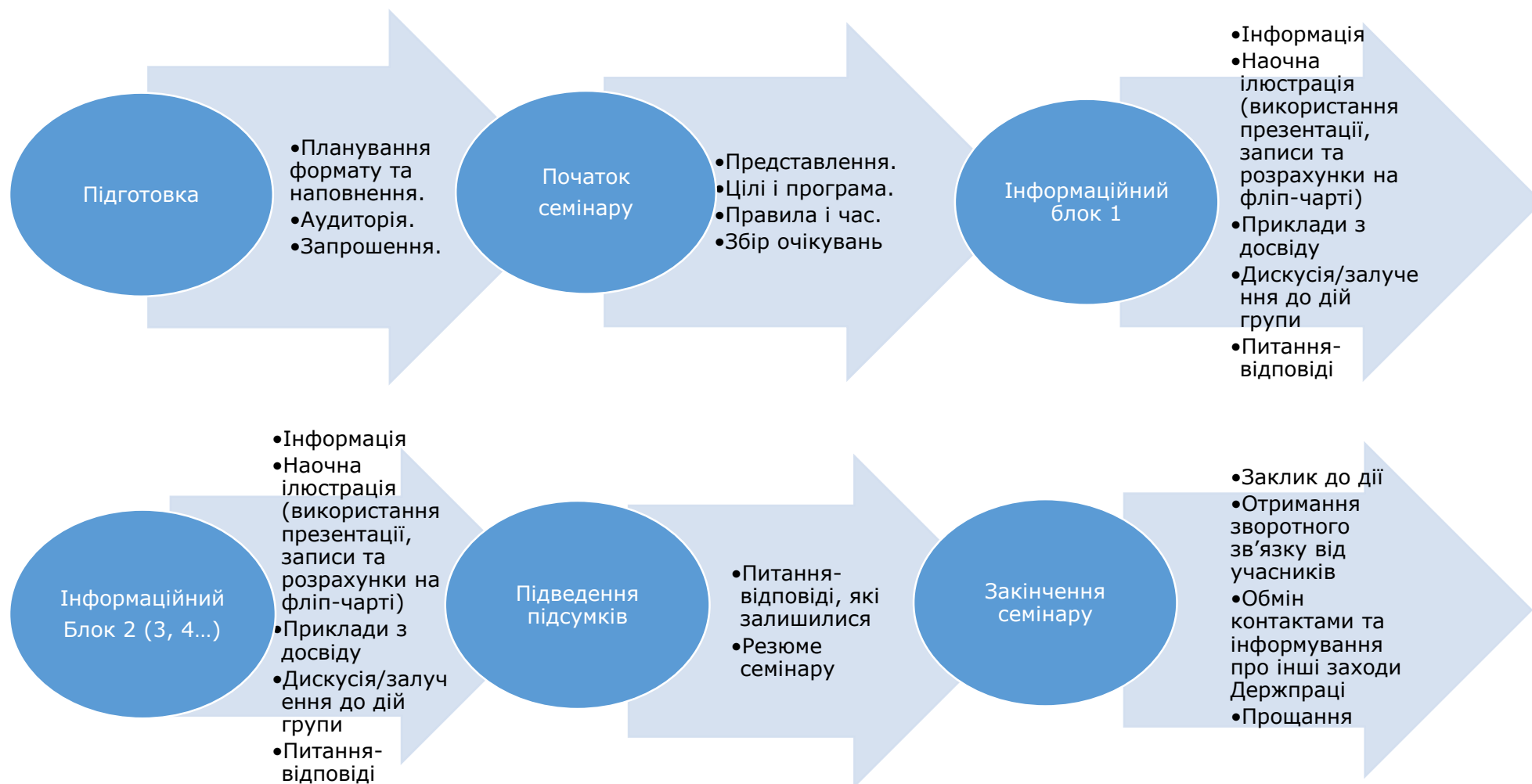
Модуль 5

ПРОВЕДЕННЯ СЕМІНАРІВ

Зміст

- **Загальна структура семінару (сл. 3)**
- **Підготовка (сл. 4-9):**
 - ✓ Формати, оптимальна тривалість семінару
 - ✓ Рекомендації щодо аудиторії для семінару
 - ✓ Ведучий семінару
 - ✓ Запрошення на семінар
 - ✓ Планування семінару
- **Початок семінару (сл. 10)**
- **Інформаційні блоки (сл. 11-15):**
 - ✓ Рекомендації по наповненню
 - ✓ Презентація
 - ✓ Залучення до активності
 - ✓ Групові дискусії
- **Відповіді на питання (сл. 16)**
- **Закінчення семінару (сл. 17)**
- **Кейси (сл. 18-22)**
 - ✓ Семінар для роботодавців (приклад проведення та особливості)
 - ✓ Семінар для працівників (особливості)
 - ✓ Семінар для студентів (особливості)
- **Важливо на семінарі (сл. 23)**

Семінар. Загальна структура



Підготовка. Формати, оптимальна тривалість

Рекомендовані формати

- **1 година** – коротке повідомлення, огляд новин, швидке інформування по темі
- **2 години** – більш докладне вивчення основних питань
- **4 години** – детальний розгляд питань трудового законодавства



Важливо (про тривалість)

- **Менше 1 години** – учасники можуть бути незадоволені. "Нас відірвали і нічого не встигли".
- **Більше 4 годин** – потребує спеціальних навичок від ведучого та важливої теми для учасників.



Перерви

- **Семінар 1 година** – без перерв.
- **Семінар 1,5 години** – 1 перерва (10 хвилин).
- **Семінар 2 години** – 1 перерва (15 хвилин).
- **Семінар 4 години** – (2-3 перерви по 10-15 хвилин).

При високій температурі повітря або поганій вентиляції приміщення, краще робити більше перерв.

Підготовка. Аудиторія для семінару

НЕ Рекомендовано

Учбовий клас

- Викликає асоціації із шкільними роками
- Спікер – головний, учасники – другорядні
- Стимулює монолог спікера
- Підходить для інформування
- Погано підходить для спілкування



Зал засідань

- Викликає асоціації із нарадою
- Спікер – головний, учасники – другорядні
- Стимулює монолог спікера
- Підходить для інформування
- Погано підходить для спілкування



Рекомендовано

Форма кола

- Викликає асоціації із неформальним заходом
- Асоціації із рівністю учасників
- Підтримує комунікацію між учасниками
- Підходить для спілкування
- Мало підходить для інформування та ведення записів



Амфітеатр (при великій кількості учасників)

- Викликає асоціації із урочистими заходами
- Спікер – головний, учасники – другорядні
- Стимулює монолог спікера
- Підходить для інформування
- Погано підходить для спілкування



Підготовка. Аудиторія для семінару

Загальні рекомендації

- Відсутність предметів інтер'єру між спікером та аудиторією (бар'єрів)
- Наявність фліп-чарту / дошки для писання
- Гарна провітрюваність, опалення приміщення
- Адекватна акустика
- Надавати перевагу квадратним приміщенням (більше контакту із учасниками та краще чути спікера)

Підготовка. Ведучий семінару

Вік: Бажано, близький до віку учасників

Одяг: Офіційно-діловий або бізнесовий. Пастельні, світлі тони, уникати кричущого яскравого одягу.

Аксесуари: відмовитись від великих/оригінальних прикрас, приховати великі татуювання, релігійні символи, оскільки це все відволікає увагу учасників.

Освіта: переважно гуманітарна, юридична.

Навички:

- Ораторське мистецтво.
- Вміння вести діалог.
- Вміння коротко викладати свою точку зору.
- Почуття гумору, енергійність
- Здатність швидко адаптуватись до зміни ситуації.
- Здатність витримувати напругу, супротив групи.
- Здатність уникати агресивної відповіді
- Здатність переходити на мову співрозмовника.



Підготовка. Запрошення на семінар

Повинно містити:

- ✓ Тему та ціль події, питання, що будуть розглядатися
- ✓ Час проведення
- ✓ Місце події, мапу проїзду
- ✓ Інформацію про ведучого семінару
- ✓ Контактну особу по організації семінару та її телефон



Підготовка. Планування семінару

- **Розбиваємо на фрагменти в 20-30 хвилин.**
- **Зміна форми активності кожні 15-20 хвилин** (20 хвилин – час концентрації уваги дорослої людини). Наприклад, міні-лекція ведучого-дискусія-розбір прикладу з реального досвіду-спільний розрахунок (вирішення завдання) з учасниками/індивідуальне завдання для учасників тощо.
- **Плануємо кожен фрагмент (Приклад):**
 - ✓ Початок – 20 хвилин
 - ✓ Сбір очікувань – 10 хвилин
 - ✓ Інформування – 30 хвилин
 - ✓ Відповіді на питання – 20 хвилин
 - ✓ Заклучна частина – 10 хвилин
- **Готуємо візуальний супровід** (презентація в PowerPoint або які схеми будемо малювати на дошці/фліп-чарті або які таблиці/роздаткові матеріали будуть у учасників)

Початок семінару

- **Представлення**
- **Озвучення цілей семінару і плану дій**
- **Озвучення таймінгу** (тривалість, перерви) та **узгодження «правила телефонів»** (виключаємо/ ставимо на вібро/ залишаємо у коридорі)
- **Виявлення потреб.** Виділяємо:
 - 5-10 хвилин (для 1-2 годинного семінару)
 - 10-15 хвилин (для 4-8 годинного семінару)

Варіанти виявлення потреб:

- Опитати кожного: “Що вас цікавить по темі семінару?”
- Опитати 5-7 бажаючих: “Що вас цікавить по темі?”
- Голосування. Виділити 5-6 ключових питань та шляхом голосування виділити більш та менш значущі.
- Опитати учасників ПЕРЕД семінаром.
- В кінці спитати про питання, які не були озвучені.

Інформаційні блоки.

Рекомендації по наповненню

- ✓ **Своїми словами**, згідно із розгорнутим планом
- ✓ **Читаємо ТІЛЬКИ ключові цифри**, цитати
- ✓ **Приклади**, в тому числі, з життя звичайних людей, відомі новини, приклади із літератури, художніх фільмів. Вони адаптують спілкування до реального користувача.
- ✓ **Підтримуємо зоровий контакт з різними учасниками** (утримання уваги).
- ✓ Допустиме **використання жартів, демотиваторів, фрагментів відомих фільмів, реклами та ін**
- ✓ **Наочність:**
 - Відео
 - Фотографії
 - Схеми
 - Графіки
 - Малюнки на фліп-чарті
 - Списки

Інформаційні блоки.

Презентація

- Перевірте відсутність помилок.
- Можливе використання державної символіки або символіки Державної служби праці.
- Обережне використанням демотиваторів, «яскравих малюнків», смішних картинок. Вони можуть бути в невеликих кількостях та доцільних місцях.
- До 20 слайдів у презентації. 8-12 ключових.
- До 10 рядків на кожному слайді.
- Світлі тони для оформлення підложки слайду. Підложка повинна бути простою, однотонною, без надмірних деталей.
- Назви слайдів - одного розміру та форматування
- 1 слайд – 1 думка. Виняток - порівняння
- Не більше 3 видів та 2 кольорів шрифтів на слайді
- Класичні шрифти (наприклад, Arial, Verdana)
- Уникайте використання яскравих кольорів для шрифтів (наприклад червоний, ріжучий колір на синьому фоні)
- Прості таблиці, діаграми, малюнки роблять слайд наочним
- Списки покращують сприйняття інформації

Інформаційні блоки.

Презентація

Не рекомендовано:

- Багато тексту.
- Декілька думок на слайді.
- “Зачитування” всього слайду спікером.
Зазвичай люди самі можуть це зробити!
- Малюнки та зображення поганої якості/
маленького розміру.



Інформаційні блоки.

Залучення до активності

- Активність учасників збільшує увагу до теми.
- Чим більше учасники говорять, тим краще вони демонструють свою позицію та аргументацію.
- Переконаючи один одного, вони починають більше вірити в ідеї ведучого.
- Під час відповідей можна бачити фактичні помилки учасників та виправити їх.
- Участь в обговоренні може показати реальне відношення учасників до теми розмови, чого не сформує лекція!
- Мозковий штурм може дати нові цікаві ідеї.

Форми:

- У кого є питання?
- Хто був у такій ситуації?
- Хто думає так само?
- Давайте проголосуємо?
- Які важливі питання ми пропустили?
- Давайте подумаємо разом, які є пропозиції?
- Як би Ви хотіли?
- Чого б Ви хотіли від мене/служби?



Інформаційні блоки.

Групові дискусії

- ✓ Ведучий об'єднує учасників у 2-5 груп
- ✓ Задає для кожної групи 1 тему (наприклад, «Офіційне працевлаштування працівника», «Офіційне оформлення працівників роботодавцем» тощо).
- ✓ Всім групам потрібно відповісти на 3 однакові питання (наприклад, «Які особисті вигоди отримає ...?», «Які ризики існують...?», «Що реально зробити без втрат і збитків уже сьогодні?» тощо).
- ✓ Кожна група повинна підготувати презентацію (виділіть для цього час і озвучте). Час роботи групи – 10-20 хвилин.
- ✓ Забезпечте необхідними канцтоварами кожную групу.
- ✓ Спікерів бажано не брати участь або забезпечити кожную групу окремим експертом/ керівником.
- ✓ Під час презентації групи ведучому необхідно контролювати дискусію, яка може перетворитися на балаган. При цьому коректно керувати часом, не «закривати рот» «невигідним» учасникам, давати можливість висловитися всім охочим.

Відповіді на питання



Під час презентації



- Питання збивають з думки малодосвідченого спікера	+ Формується діалог із аудиторією
- Питання можуть відволікти від ключової теми	+ Можливість налаштовувати програму під аудиторію
- Зазвичай затягування теми семінару	+ Загалом краще сприйняття інформації
	+ Загалом більший ефект та рівень переконання аудиторії
	+ Демонстрація кращого рівня спікера

Після презентації:

- ✓ Всі питання фіксує ведучий/ помічник.
- ✓ Всі питання фіксують самі учасники та задають їх самостійно в кінці семінару.

- Частина питань забувається, втомлені учасники самі відмовляються спілкуватись	+ Спікер може рухатись за програмою
- Менше гнучкість програми та контакт із учасниками	+ Менша ймовірність неочікуваного розвитку подій
	+ Легше готуватись

Закінчення семінару

Закликати учасників до 1-2 конкретних дій, які вони мають вчинити після семінару.

Отримати зворотний зв'язок:

- Що ви думаєте про семінар?
- Що сподобалось/ не сподобалось?
- Чи плануєте щось міняти після семінару?
- Чим я можу Вам допомогти?



Надати актуальні контакти (свої або служби)

Отримати контакти учасників (за їх бажанням)

Повідомити про інші заходи, що проводить Держпраці.

Попрощатися, висловити побажання учасникам!

Кейс 1. Семінар для роботодавців

Особливості

Тривалість: 60-120 хвилин

Ведучий: прогнозованого віку учасників,
можливе відхилення на 5-10 років

Мова: ділова, іноді з елементами розмовної, “народної”

Наочність: середня кількість

Формат проведення:

- ✓ Інформаційні фрагменти
- ✓ Приклади із життя
- ✓ Питання: “Як воно у Вас?”
- ✓ Самостійні розрахунки (зарплати, пенсії, економія коштів, збитки від штрафів та ін.)
- ✓ Я вас розумію, мені дуже не подобається. Ми разом проти...
- ✓ Менша кількість, але більш дієвих аргументів
- ✓ Опора на розрахунки, бізнесову логіку
- ✓ Менше емоційних, “патріотичних аргументів”
- ✓ Менше уваги на аргументи “Ви повинні!!!”, “Так всі роблять”

Кейс 1. Семінар для роботодавців

План (приклад, частина 1)

Початок семінару. Привітання. (Марія Іванова, інспектор праці ТУ Держпраці області). Наша тема..., для того, щоб ... Семінар буде тривати... Ми будемо обговорювати наступні питання...

Залучення до дії:

✓ Як ми будемо працювати з мобільними телефонами? Питання в кінці чи під час?

Збір очікувань

✓ А що вас цікавить по темі? Можливо, Ви можете щось додати? Які важливі питання ми пропустили? Я зафіксую їх на дошці, можливо хтось ще згадає...

Інформаційні блоки:

✓ Тоді будемо рухатись у такому напрямку: Тема 1. Тема 2. Тема 3.
✓ Тема 1. ... Доповідь ведучого. Спільний розрахунок виграшу від уникнення штрафу на фліп-чарті... Питання до учасників – які побоювання/ризики вони бачать в цьому?

Залучення:

✓ Зі свого боку служба хоче допомогти... Що ми можемо зробити, щоб полегшити?

Кейс 1. Семінар для роботодавців

План (приклад, частина 2)

Підсумки

- ✓ Ми обговорили наступні теми.... Дійшли до наступних висновків.
- ✓ Які питання у вас залишилися?

Закінчення

- ✓ Зворотній зв'язок: Нам важливо розуміти...., тому прошу вас по бажанню / кожного відповісти на декілька питань: Що потрібно змінити в організації? Що ви будете робити після семінару

Допомога:

- ✓ Ось мій телефон. Ви можете до мене звертатися по питаннях. Анонімно. Якщо хочете, можете давати його колегам, яким потрібна така інформація і консультація.

Хочу ще прорекламувати: Будемо проводити семінар на тему.... Через 2 тижні. Хто бажає прийти?

Прощання. Дякую Вам за увагу. Бажаю процвітання Вашому бізнесу і пам'ятайте, ми працюємо для Вас!

Кейс 2. Семінар для працівників Особливості

Тривалість: 60-120 хвилин

Ведучий: прогнозованого віку учасників, можливе відхилення на 5-10 років

Мова: ділова, іноді з елементами розмовної, "народної"

Наочність: середня кількість

Формат проведення:

- Інформаційні фрагменти
- Приклади із життя
- Питання: "Як воно у Вас"
- Групові дискусії
- Самостійні розрахунки (зарплати, пенсії, соціальні допомоги та ін.)



Кейс 3. Семінар для студентів Особливості

Тривалість: 45-90 хвилин

Ведучий: 25-33 роки

Мова: офіційно-ділова, іноді з елементами розмовної

Наочність: велика кількість

Формат проведення:

- Діалог
- Ігри
- Провокації
- Жарти
- Можна використати емоційну аргументацію



ВАЖЛИВО

Пам'ятайте, що одна із кінцевих цілей вашої роботи – забезпечення дотримання законодавства про працю, зокрема належне оформлення працівників. Але не завжди цього можна досягти лише завдяки одному семінару.

Тому в рамках семінару може бути визначена інша (проміжна) мета, наприклад:

- Поінформувати про діяльність Держпраці і про те, чим вона може бути корисною працівникам/роботодавцям/студентам, дати контакти
- Роз'яснити переваги і процедури офіційного працевлаштування і надати номери тел., сайти, де можна отримати більше інформації
- Роз'яснити типові порушення прав працівників і що мають робити працівники у таких випадках, процедура звернення до Держпраці, контакти спеціалістів і т.д.



ТЕЛЕФОННА КОМУНІКАЦІЯ В РОБОТІ ІНСПЕКТОРА

ЗМІСТ

- **Телефонне спілкування. Особливості, рекомендації та типові помилки (сл. 3-5)**
- **Структура вихідного дзвінка (сл. 6-14):**
 1. Підготовка до розмови
 2. Початок розмови
 3. Основна частина
 4. Прощання
- **Структура вхідного дзвінка (сл. 15-17)**
- **Кейси (сл. 18-20):**
 1. Запрошення на семінар
 2. Консультація працівника
- **Навчальні відео (сл. 21)**

Телефонне спілкування

Особливості

- Розмова дуже коротка в часі. Більшість розмов триває близько 3 хвилин.
- Використання лише інформації, що сприймається на слух, відсутність можливості бачити, сприймати мову тіла заявника.
- Необхідність вірити співбесіднику "на слово".
- Підвищені вимоги до володіння голосом та інтонаціями.
- Спотворення голосу та втрати інформації через технічні причини
- Висока ймовірність відволікання осіб на сторонні фактори
- Збільшення ймовірності видачі неправдивої інформації
- Можливість у будь-який момент перервати зв'язок

Телефонне спілкування

Рекомендації

- Короткі, чіткі, зрозумілі фрази.
- Інтенації повинні співпадати зі словами
- Інтенаційне багатство голосу
- Смислові наголоси
- Уникаємо помилок мови та слів-«паразитів»
- Чіткі інструкції стосовно дій, яких інспектор очікує від співрозмовника
- Позитивна лексика



Типові помилки

- Відсутність представлення на початку розмови
- Надто довге та офіційне представлення на початку
- Очікування повного розуміння інформації з боку співбесідника.
- Занадто довгі промови однієї із сторін
- Надто голосна "істерична розмова"
- Занадто розслаблена чи затиснута поза (стикає грудну клітину, заважає руху повітря, створює слабкий голос)
- Сторонні справи від час розмови
- Відсутність підтвердження контакту. Іноді варто питати, чи чує Вас співрозмовник.



Етапи розмови. Вихідний дзвінок

Етап 1. Підготовка

- Визначення мети
- Правила поведінки (діловий етикет)

Етап 2. Встановлення контакту

- Вихід на потрібну особу
- Представлення
- Коротке викладення суті
- Отримання згоди

Етап 3. Основна розмова

- Виявлення потреб
- Презентація/консультація
- Робота з запереченнями
- Отримання згоди
- Збір додаткової інформації

Етап 4. Прощання

- Резюмування домовленостей
- Підтвердження згоди
- Нагадування часу та місця наступного контакту
- Уточнення контактів



Етап 1. Підготовка до розмови

- Кому Ви дзвоните?
- Яка ключова мета дзвінка?
- Які додаткові цілі можуть бути?
- Який бізнес має громадянин, як це впливає на розмову?
- Чи Ви налаштовані на бесіду (емоційно)?



Етап 1. Підготовка.

Діловий етикет

- Вхідний дзвінок може відволікати від важливих справ. Спробуйте вкластися в 2-3 хвилини
- Спитайте, чи зручно розмовляти
- Телефонна розмова малознайомих людей не вирішить складних питань
- Ключова мета розмови – швидке інформування або домовленість про особисті контакти
- Продумайте сценарій дзвінка ПЕРЕД дзвінком.



Етап 2. Початок розмови. Вихід на потрібну особу

- Ви можете помилитися номером
- Телефон може випадково взяти інша людина
- Вона не завжди відповідальна по ключових для вас питаннях

Перше питання – виявлення статусу співрозмовника!

- *Доброго дня, мені потрібен Сергій Моргуненко.*
- *Так, це я*
- *Ви керуєте пансіонатом "Надія"?*
- *Доброго дня, мені потрібен керівник пансіонату Надія.*
- *Так, це я*
- *Як можна до Вас звертатись?*

Етап 2. Початок розмови. Представлення

Як звучить	Коли використати
Офіційне. Головний інспектор Територіального управління 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 сформувавши довіру у співрозмовника
Розмовне. Привіт, мене звати Іван.	Збір інформації, неофіційні ситуації, відсутність необхідності в демонстрації статусу інспектора

Етап 2. Коротке викладення суті питання

В двох-трьох реченнях (близько 30 слів) потрібно повідомити:

- Тему / мету розмови
- 1-2 аргументи, чому інформація є важливою
- Вказівка на час, потрібний для розмови
- Питання до співрозмовника (м'яч на його поле)

Приклад

Державна служба з питань праці проводить семінар для роботодавців. У нас змінилося законодавство про працю і вводять нові штрафи. Ми навчаємо роботодавців, як від них уберегтись.

Є у вас зараз 3 хвилини?

Етап 3. Основна розмова

Якщо

- Інспектор знайшов потрібну людину
- Інспектор отримав згоду на розмову

Можна переходити до основної розмови!

Тоді інспектор відповідно до контексту і цілі дзвінка користується техніками на етапах комунікації:

- Виявлення потреб
- Презентація/ консультація
- Робота із запереченнями
- Отримання згоди

! Будь ласка, перегляньте навчальні матеріали розділу «Етапи комунікації»

Етап 3. Основна розмова. Збір додаткової інформації

Інспектор уважно слухає співрозмовника, шукаючи додаткову інформацію, що може бути йому корисним.

Допускається 1-2 питання, які не стосуються напряду суті справи, але дозволяють зібрати додаткову інформацію:

- *Я так розумію, що у Вас є бухгалтер, який за цим слідкує? (оформлення)*
- *Ви вже були на наших семінарах? Чому?*
- *Які питання трудового законодавства Вас можуть зацікавити?*

Етап 4. Прощання

Резюмування домовленостей:

- *Отже, ми вирішили...*
- *Ви зробите....*
- *Я в свою чергу....*

Підтвердження згоди:

- *Я правильно все сказав?*
- *Я нічого не забув?*

Нагадування часу та місця наступного контакту

- *Чекаю Вас 1 січня о 9.00, за адресою....*

Уточнення контактів:

- *Це мій телефон для зв'язку. Може у вас є інший оператор, щоб ми менше платили?*

Етапи розмови. Вхідний дзвінок

1. Представлення (початок розмови)

2. Основна частина

- Уточнення ситуації
- Консультація / презентація
- Робота із запереченнями

3. Закінчення розмови (прощання)



Етапи від «Консультація/презентація» і до закінчення дзвінка є подібними до етапів вихідного дзвінка

Етап 1. Представлення

Повідомлення абоненту, з ким він розмовляє. Якщо абонент починає розмову, інспектор може зрозуміти, яке представлення краще: **офіційне чи неформальне.**

Якщо інспектор не може вибрати форму представлення, варто вибрати **коротку і просту відповідь.** Приклад:

Інспектор Державної служби праці Марія Бикова.

Марія Бикова, інспектор праці.

Етап 2. Уточнення ситуації

Абонент повідомляє причини дзвінка або задає питання (у випадку гарячої лінії).

Інспектору слід:

- Задати додаткові питання для розуміння ситуації
- Задати питання, щоб точно переконатися, що ситуація виглядає саме так, як її описав абонент
- Пояснити абонентові, чому саме Ви задаєте ці питання.

Приклад:

Я зрозумів питання. Мені потрібно ще декілька нюансів для уточнення. Чи правильно я зрозумів, що....

Я можу надати вам консультацію, лише задам два уточнюючих питання: Ви знаєте, де знаходиться Ваша трудова...

Чи можу я спитати, чому Ви задаєте такі питання? Проти Вас порушене законодавство? Ви хотіли би правової допомоги?

Кейс 1. Запрошення роботодавця

Ключова мета: запрошення на семінар

Додаткова мета: виявлення ситуації по підприємству, виявлення ставлення до Держпраці, налагодження контактів із роботодавцем

Очікувана тривалість розмови: 3-4 хвилин

Тональність дзвінка: позитивна, розмовна

Вихід на директора:

- *Мені потрібен директор...*
- *Як до вас можу звернутись...*

Представлення: неофіційне

Мікропрезентація: див. слайд 12.

Відповіді на питання: Коротко, із уточненням вигід відвідування семінару

Робота із запереченнями: 1-2 речення на заперечення, 1-2 аргументи на заперечення.

Питання по додатковій меті:

Ви, здається, не дуже любите контролюючі органи?

Які взагалі питання Вам можуть бути цікавими?

Ви чули, що зараз будуть штрафувати за грубе порушення законодавства про працю?

Отримання згоди та прощання: *давайте я відразу зареєструю Вас на семінар.*

Нагаду про час і місце проведення Ви можете підготувати питання, які Вас додатково цікавлять, сподіваюся, зустріч буде Вам корисною.

Кейс 2. Консультація працівника

Ключова мета: надати потрібну інформацію

Додаткова мета:

- покращення ставлення до Держпраці
- пошук порушень законодавства із перспективою інспекційного відвідування
- розповсюдження інформації щодо переваг офіційного працевлаштування

Очікувана тривалість розмови: 6-10 хвилин

Тональність дзвінка: позитивна, розмовна

Представлення: неофіційне

Активне слухання:

- даємо можливість повністю розповісти свою історію/ задати питання.
- під час розмови слухаємо специфіку мови, намагаємося зрозуміти ключову проблему.

Уточнення ситуації:

- Задаємо додаткові питання, на розширення розуміння ситуації та збір додаткової інформації (додаткова мета).
- Резюмуємо отриману інформацію.
- Перефразуємо ключове питання, задане абонентом.

Кейс 2. Консультація працівника

Консультація:

В межах 3-8 речень відповідаємо на питання.

Задаємо уточнюючі питання, при необхідності.

Перевіряємо правильність нашої відповіді:

- *Це відповідь на те питання, яке Вас цікавило?*
- *Я відповів на Ваше запитання чи, можливо, окремі моменти варто розібрати детальніше?*

Перевірка: по закінченні відповіді, задати питання:

Чи потрібна додаткова інформації?

*Чи потрібна інша допомога? Тоді пропоную звернутись до Центру.
Запишіть, будь-ласка, контакти...*

Якщо Ви можете розказати, що Ви плануєте тепер робити, я можу спробувати дати корисні поради....

Додаткова реклама: *У нас проходять семінари, якщо залишите телефон, можу запросити. У нас за два тижні семінар з цієї теми*

Прощання

Навчальні відео

1. Відео 1_5688

Що цікавого: зверніть увагу, чи інспектор прояснив ситуацію, надав вигоди, працював з запереченнями. Яким буде результат такої розмови? Що варто було зробити по-іншому?

2. Відео 2_5596

Що цікавого: зверніть увагу на мову інспектора (стиль спілкування) – що можна було зробити по-іншому? Чи був встановлений контакт (чому так вважаєте)? Наскільки ефективною була «мікро-презентація»?

3. Відео 5678, 4_5679

Що цікавого: зверніть увагу, чи інспектор прояснив ситуацію, надав вигоди, працював з запереченнями. Яким буде результат такої розмови? Що варто було зробити по-іншому? Наскільки був доречним комплімент?

4. Відео 5697

Що цікавого: порівняйте 2 розмови. Зверніть увагу на мову інспектора (стиль спілкування) Наскільки ефективними були «мікро-презентації»? Зверніть увагу на спосіб залучити інспектора – «Чи можу зареєструвати на семінар?» Що ще могло б сприяти зацікавленню підприємця?



ЕКСПРЕС-КОНСУЛЬТУВАННЯ

ЕКСПРЕС-КОНСУЛЬТАЦІЯ

ЗМІСТ

- **Мета експрес-консультації (сл. 3)**
- **Типи експрес-консультацій та особливості поведінки інспектора (сл. 4-7)**
- **Цільова аудиторія (сл. 8)**
- **Місце та час проведення консультацій (сл. 9-10)**
- **Етапи консультування (сл. 11-17):**
 - ✓ Представлення
 - ✓ Мікро-презентація
 - ✓ Виявлення ситуації
 - ✓ Консультація
 - ✓ Збір додаткових контактів
 - ✓ Встановлення домовленостей
- **Робочі кейси (сл. 18-19):**
 - ✓ 1. Розмова на зупинці
 - ✓ 2. Розмова в магазині
- **Експрес-діагностика (сл. 20)**
- **Навчальне відео (сл. 21)**

ЕКСПРЕС-КОНСУЛЬТАЦІЯ

ЕК – це коротка консультація по основам законодавства про працю та офіційного працевлаштування.

Зазвичай проводиться за бажанням інспектора на вулиці або спеціалізованих зустрічах

Очікуваний результат:

- Максимально можлива кількість людей отримали інформацію про роботу Держпраці
- Люди відчують, що це дієва і корисна служба
- Збільшення тривоги неоформлених працівників та роботодавців, що використовують наймають працівників без оформлення і мотивація усунути порушення

Мета:

- Коротке інформування з питань законодавства про працю та офіційного працевлаштування
- Розповсюдження інформації про роботу Держслужби з питань праці
- Підвищення обізнаності працівників про свої права та діяльність Державної служби праці
- Виявлення випадків порушень законодавства про працю із метою подальшого їх усунення
- Створення загальної атмосфери контролю за дотримання законодавства про працю

ТИПИ КОНСУЛЬТАЦІЙ

Особливості їх проведення

Консультація на «чужих» заходах

Заходи, що проводяться іншими організаціями: спеціалізовані форуми, конференції, зустрічі профспілок, роботодавців та ін. Інспектор відвідує такі заходи як партнер, спікер або рядовий учасник. Він має можливість спілкуватись із учасниками, надавати короткі консультації або має декілька хвилин промови.

Рекомендуємо:

- Створювати ефект присутності
- Інформувати про ключові тези та аргументи
- Зацікавлювати у питаннях декларування трудових відносин
- Створювати підґрунтя для подальших контактів
- Збирати та обмінюватись контактами

ТИПИ КОНСУЛЬТАЦІЙ

Особливості їх проведення

Профілактичні візити

Зазвичай співрозмовники відчують тривогу, недовіру до інспектора. В таких умовах важливо уникати агресії, тиску, знижувати страх, демонструвати власну адекватність, бажання допомогти.

Рекомендуємо:

- Створювати ефект присутності
- Створювати підґрунтя для подальших контактів
- Збільшувати тривогу у зв'язку із порушеннями трудового законодавства
- Розбивати кругову поруку між неоформленим працівником та його роботодавцем, створювати недовіру між ними.

ТИПИ КОНСУЛЬТАЦІЙ

Особливості їх проведення

Консультаційні візити

Спілкування із роботодавцями та працівниками при візитах у місця концентрації дрібних підприємств (**ринок, магазин, торговельний центр**). Зазвичай співрозмовники відчують тривогу, недовіру до інспектора. Вони можуть бути зайняті виконанням трудових функцій, мати обмежений час для спілкування.

Важливо:

- Проводити декілька візитів протягом певного часу (напр. раз на два тижні)
- Використовувати позитивні та негативні випадки як приклади (нещодавно наклали штраф у нашому місті.... Вже більше 3000 осіб оформилися протягом останнього півріччя)
- Консультація повинна бути короткою, щоб не відволікати від трудової діяльності

Особливість поведінки інспектора

Особливість експрес-консультацій:

- **“Холодний” контакт.** Громадяни, зазвичай, не готові до спілкування, демонструють супротив.
- **Обмеженість у часі.** Більшість триває всього 2-3 хвилини.
- **Низька готовність співрозмовника до ЕК.** Громадяни не бачать потреби в ЕК. Тому потрібно швидко встановлювати контакт та шукати комунікативні засоби зацікавлення особи у розмові.
- **Емоційне навантаження.** Багато контактів протягом малого часу, різні емоційні ситуації, швидка адаптація своєї поведінки та постійна публічність швидко забирають енергію та приводять до передчасної втоми інспектора

Рекомендована поведінка інспектора:

- Уникати стратегій тиску
- Використовувати найбільш робочі, дієві аргументи
- Демонстрація доброзичливості
- Уникати агресивних діалогів із співрозмовниками
- Уникати рекомендацій та явних порад співрозмовнику
- Не очікувати конкретного результату, домовленості

ЦІЛЬОВА АУДИТОРІЯ

- **Знайомі та партнери:** створення позитивного іміджу Держпраці, відчуття “ми знаходимось поруч”
- **Незнайомі рядові працівники:** інформування про трудові права, залучення у якості союзників
- **Незнайомі роботодавці:** створення відчуття присутності Держпраці, відчуття загрози при порушеннях законодавства про працю
- **Роботодавці під час відвідування:** швидке переконання та пошук “ключових” аргументів для переконання
- **Працівники під час відвідування:** інформування про трудові права, залучення у якості союзників

МІСЦЕ ПРОВЕДЕННЯ

- **Громадські місця.** Вулиця, зупинка громадського транспорту, місця концентрації людей, головна площа міста
- **Транспорт.** Кінцеві зупинки транспорту, в тролейбусах, трамваях
- **В офісних та торговельних центрах,** місцях концентрації цільової аудиторії для профілактики (ринок, розважальний центр, торговельний центр, курортні вулиці)
- **На спеціалізованих заходах** (виставки, форуми, конференції, зустрічі профспілок/роботодавців).
- **Консультації під час профілактичних та інспекційних відвідувань**
- **Приватні консультації.** Навички ЕК корисні при спілкуванні у звичайних ситуаціях із знайомими, сусідами, партнерами, колегами та іншими державними органами.



ЧАС та ТРИВАЛІСТЬ

- **“Презентація у ліфті”** – швидка (30-60 секунд) презентація, яка зацікавить у подальшій розмові.
- **3 хвилини** – інформування, переконання у важливості та вигоді діалогу з інспектором. Підходить для спілкування на вулиці, транспорті, коли особа знаходиться на робочому місці та має мало часу на спілкування.
- **5-10 хвилин** – формат тривалого спілкування. Співрозмовник має певний час, не поспішає, або не має особливих завдань. Він може спілкуватись, задавати цікаві для себе питання.



Який час **НЕ ПІДХОДИТЬ**:

- **Ранок** – люди прокинулись, їдуть на роботу, настрій насторожений.
- **Обід** – люди відпочивають, хочуть встигнути додому
- **Вечір** (після 19 годин) – люди налаштовані на відпочинок, не хочуть напружувати голови.
- **Вихідні** – люди відпочивають, уникають серйозних розмов.



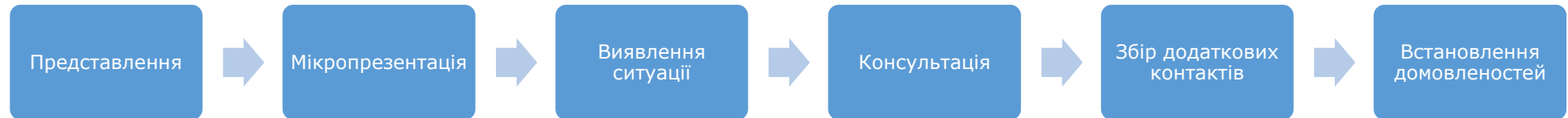
Який час **ПІДХОДИТЬ**:

- **9.00-12.30**
- **14.00-19.00**

Найкраще підходять **вівторок – четвер**, коли працівники налаштовані на робочі питання.

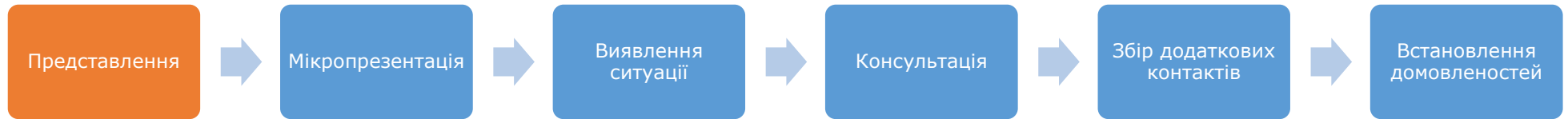
Експрес-консультування.

Загальна структура



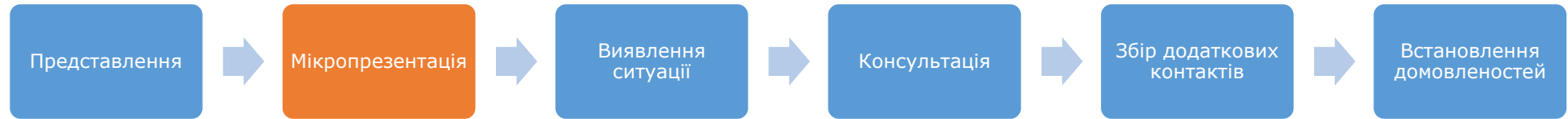
- **Представлення**
- **Мікропрезентація**
- **Виявлення ситуації**
- **Консультація**
- **Збір додаткових контактів**
- **Встановлення домовленостей**

Етап 1. Представлення



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 побудови контакту, коли необхідно побудувати розмову і довіру із співрозмовником
Розмовне. Привіт, мене звати Павло.	Збір інформації, неофіційні ситуації, відсутність необхідності в демонстрації статусу інспектора

Етап 2. Мікропрезентація



В двох-трьох реченнях (близько 30 слів) потрібно повідомити:

- Тему / мету розмови
- 1-2 аргументи, чому інформація є важливою
- Вказівка на час, потрібний для розмови
- Питання до співрозмовника (м'яч на його поле)

Приклад

Державна служба з питань праці проводить семінар для роботодавців. У нас змінилося законодавство про працю і вводять нові штрафи. Ми роз'яснюємо роботодавцям нові вимоги, що допоможе уникнути штрафів. А вони зараз дуже великі.

Є у вас зараз 3 хвилини?

Етап 3. Виявлення ситуації



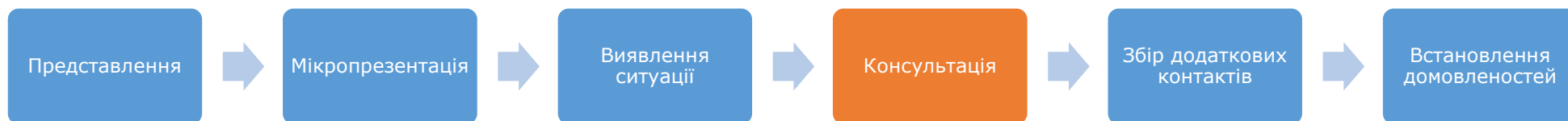
Задати декілька питань, що дозволять зрозуміти ситуацію співрозмовника.

Приклад. Ключові питання для визначення формату роботи працівника:

- *Яку роботу виконує?*
- *Чиї вказівки виконує?*
- *Режим роботи? Частота отримання ЗП?*
- *Як давно працює?*
- *Скільки ще працівників?*



Етап 4. Консультація



Після виявлення ситуації – перехід до рекомендацій

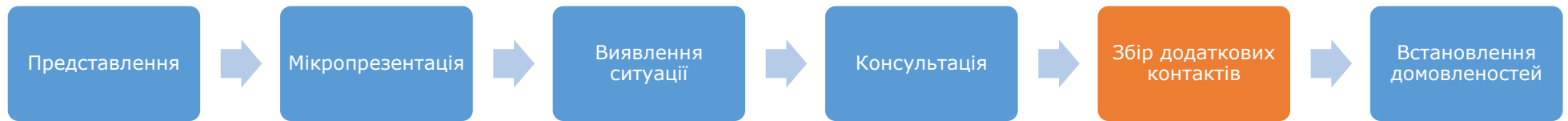
Порушення виявлені – надати поради по їх усуненню.

Порушення не виявлені – похвалити сумлінного працівника/роботодавця, дізнатись про відомі йому випадки неофіційно працевлаштованих осіб у конкурентів чи подібних підприємств.

Співрозмовник не може дати відповідь / не знає відповіді – пояснити, яка інформація потрібна, у кого її дізнатись, які ознаки можуть вказувати на порушення його прав / порушення законодавства. Пояснити? які вигоди отримає працівник при усуненні порушень.

Співрозмовник не хоче спілкуватись – максимально коректно проводити бесіду, відмовитись від тиску, демонструвати людяність та розуміння його позиції. Повернутися до розмови наступного разу.

Етап 5. Збір контактів

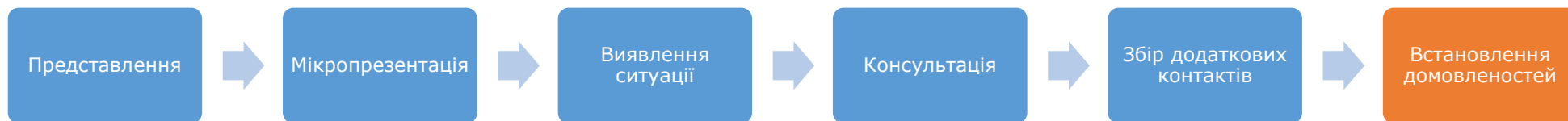


Після закінчення консультації можна спробувати отримати додаткову інформацію:

- Умови роботи
- Що думає про пілотний проект/ оформлення / Держпраці
- Чи знає випадки порушень?
- Особи, яким може бути корисна інформація/ допомога інспектора?
- Чи може надати контакти особи/ передати їй візитку інспектора?



Етап 6. Домовленості



- Подяка за виділений час
- Резюмування домовленостей (якщо є)
- Повторення ключового, найбільш вдалого аргументу
- Надання своїх контактів (при потребі)
- Повідомлення про майбутні заходи, які можуть бути корисні
- Повідомлення питань, по яких можна звертатися до інспектора



Кейс 1. Розмова на зупинці

Ключова мета: розповсюдження інформації

Додаткова мета: виявлення можливих порушень, виявлення ставлення до Держпраці

Очікувана тривалість розмови: 2-3 хвилин. **Тональність:** позитивна, розмовна

1. Представлення: неофіційне

2. Мікро презентація: див слайд 18

Зараз в області проходить акція «Працюй офіційно». Ми пропонуємо Вам відповісти на декілька питань. Ви зможете самі визначити, чи захищені Ваші права, чи отримуєте Ви повний пакет соціальних послуг. Ви маєте 2 хвилини?

3. Виявлення ситуації: задати ключові питання. Скільки відповідей “Ні” ви отримали? Ви вважаєте себе повністю захищеним в соціальному плані?

4. Презентація:

Державна служба праці надає безкоштовні консультації. За 10 хвилин Ви можете дізнатись, як захистити свої права перед роботодавцем, як збільшити відрахування в Пенсійний Фонд, що збільшить Вашу майбутню пенсію, що робити щоб мати право на допомоги...

5. Встановлення домовленостей:

Я дам Вам буклет з інформацією. Прочитайте її уважно. Можливо, Вам чи комусь із Ваших знайомих вона може бути корисною. І ще, хочу повідомити. Якщо Вас працевлаштували із порушеннями, Ви не будете нести відповідальності перед державою. У нас немає до Вас претензій. Але наша робота – провести роботу із роботодавцем, щоб він виправив несправедливість. Ось Вам буклет, там є телефон нашого обласного відділу. Пишіть, дзвоніть, звертайтеся.

Кейс 2. Розмова в магазині

Ключова мета: розповсюдження інформації

Додаткова мета: виявлення можливих порушень, виявлення ставлення до Держпраці

Очікувана тривалість розмови: 2-3 хвилин. **Тональність :** позитивна, розмовна

1. Представлення: неофіційне

2. Мікро презентація: див слайд 18

Зараз в області проходить акція «Працюй офіційно». Ми пропонуємо Вам відповісти на декілька питань. Ви зможете самі визначити, чи захищені Ваші права, чи отримуєте Ви повний пакет соціальних послуг. Маєте 2 хвилини?

3. Виявлення ситуації: задати ключові питання

Чи вважаєте Ви, що Ваші права порушені

Чи знаєте Ви та Ваш роботодавець, що штрафи за неоформлених сягають 96 000 грн. за особу?

4. Презентація:

Ми можемо дати роз'яснення змін до законів про працю та правил оформлення трудових відносин. Так Ви, Ваш директор та Ваш магазин зможуть уникнути великих штрафів. Ви можете покликати директора?

4.1. Повторна презентація директорів:

Ми можемо дати роз'яснення стосовно роз'яснення змін до законів про працю та нових правил оформлення трудових відносин. Так Ви як директор і Ваш магазин зможуть уникнути великих штрафів.

Ми зараз не проводимо перевірку Вашого закладу, ми не будемо накладати штрафні санкції. Ми розуміємо, що профілактика простіша та економічно більш вигідна. Я прошу приділити нам 10 хвилин. Ми пояснимо зміни до законів. Ви зможете правильно оформити працівників та уникнути великих штрафів.

5. Встановлення домовленостей:

Дякуємо, що прослухали. Ми сподіваємось, у Вас все буде правильно оформлено. Якщо ми з колегами прийдемо із інспекційним відвідуванням, то сподіваємось, що порушень не буде. Якщо виникнуть питання, можете звернутись до мене чи за телефонами до нашого Центру.

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

Відео 1_5083

Що цікавого: презентація перед виявленням потреб призвела до неефективної розмови. Хоча аргументація інспектора дуже якісна та впевнена.





КОНСУЛЬТУВАННЯ У ГРОМАДСЬКИХ ПРИЙМАЛЬНЯХ

ЗМІСТ

- **Мета консультації (сл. 3)**
- **Особливості консультації (сл. 4)**
- **Поведінка інспектора за обставин помилки адресата (сл. 5)**
- **Етапи проведення (сл. 6-12):**
 1. Представлення
 2. Уточнення ситуації
 3. Консультація / презентація
 4. Робота із додатковими питаннями/ запереченнями
 5. Домовленості і прощання

Консультація

ЕК – це коротка консультація про вимоги законодавства до оформлення працівників. Проводиться **за бажанням громадянина** (роботодавця, працівника або безробітного) в громадських приймальнях державних органів

Очікуваний результат:

- Інформування максимальної кількості людей про Держпраці
- Відчуття близькості Держпраці до конкретної людини
- Профілактика порушення законодавства про працю
- Заохочення роботодавців до виправлення помилок, допущених при оформленні працівників

Мета:

- Коротке інформування з питань законодавства про працю та оформлення трудових відносин
- Розповсюдження інформації про Держпраці з питань праці
- Підвищення обізнаності працівників про свої права та діяльність Держпраці
- Консультація та допомога у виправленні помилок, допущених роботодавцями.

Особливості консультування.

Рекомендації поведінки інспектора

Особливість:

- **Анонімність.** Особа, що звертається до інспектора, може спілкуватися на умовах анонімності.
- **Наявність проблеми.** Особа, що звертається, має зрозумілу для себе проблему в питаннях дотримання законодавства про працю. Вона може мати хибні очікування, але проблема їй зрозуміла. Вона є достатньо важливою для звернення за консультацією.
- **Необхідність перевірки реального стану справ,** перевірки ситуації, яку запропонував співрозмовник.
- **Офіційно-діловий стиль** спілкування більш виражений, ніж при інших формах спілкування.

Рекомендації інспектору:

- Перед відповіддю на звернення задати 2-3 питання для перевірки правильності свого розуміння та опису ситуації громадянином.
- Під час відповіді підкріплюйте свої слова наочною, залучайте громадянина для підрахунків, пропонуйте йому самому рахувати, відповідати на свої питання.
- Тривалість монологу інспектора не може тривати більше 2 хвилин. В кінці пояснення та окремих його фрагментів, перепитувати та упевнитись, що співрозмовник зрозумів.
- Фіксувати кроки по вирішенню ситуації на папері, залишити його громадянину.

Помилка адресата

Звернення з питання, що знаходиться поза компетенцією інспектора з праці.

- *Порахуйте мені заробітну плату*
- *Допоможіть скласти позовну заяву*
- *Поверніть мені вкрадені гроші.*

Вимога виконати роботу, без належних підстав чи умов.

- *Перевірте підприємця за моєю усною заявою*
- *Як мені уникнути штрафних санкцій*
- *Я вимагаю зміни законодавства*



Поведінка інспектора

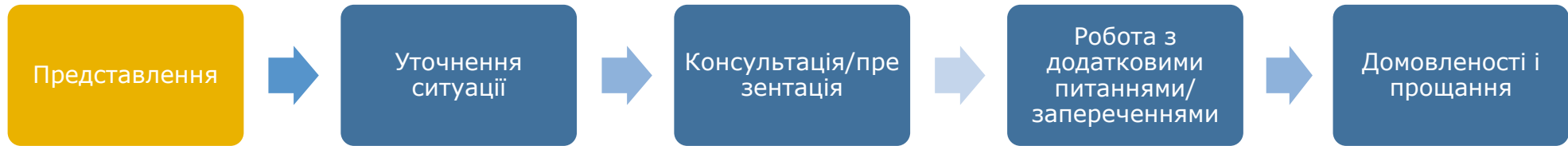
- Вибачитись
- Пояснити межі своїх повноважень
- При необхідності, підкріпити свої слова нормативно-правовими документами
- При можливості дати пропозиції по виправленню ситуації звернення
- При можливості надати контакти спеціалізованих держаних служб, що займаються ситуаціями звернення
- Демонструвати співчуття, жаль з приводу відсутності можливості допомогти

Етапи консультації

- 1. Представлення**
- 2. Уточнення ситуації**
- 3. Консультація / презентація**
- 4. Робота із додатковими питаннями/ запереченнями**
- 5. Отримання згоди**

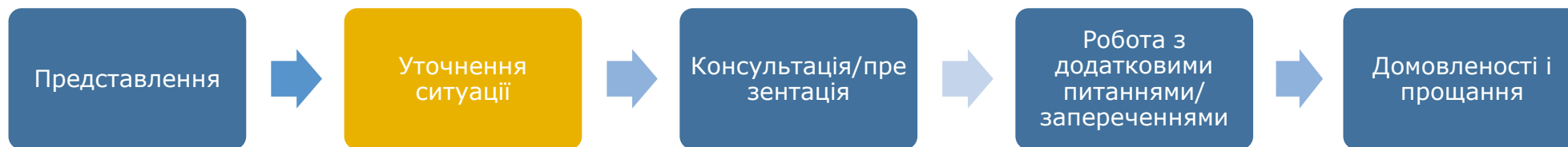


Етап 1. Представлення



Як звучить	Коли використати
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 сформулювати довіру у співрозмовника
Розмовне. Привіт, мене звати Іван.	Збір інформації, неофіційні ситуації, відсутність необхідності в демонстрації статусу інспектора

Етап 2. Уточнення ситуації



Громадянин повідомляє причини візиту, пояснює ситуацію або задає конкретні питання

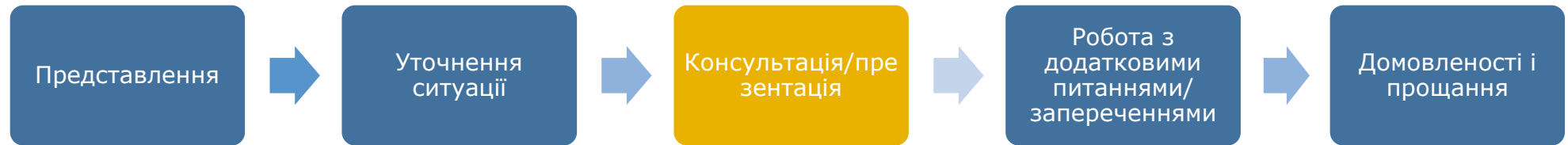
Інспектору слід:

- Задати додаткові питання для повного розуміння ситуації
- Задати питання, щоб точно упевнитися, що ситуація виглядає саме так, як її описав громадянин
- Пояснити йому, чому саме Ви задаєте ці питання

(дивіться Етап «Виявлення потреби»
в розділі «Етапи комунікації»)



Етап 3. Консультація



Інспектор зрозумів сутність питання повністю або загалом

При повному розумінні:

- Дати відповідь на питання, надати консультацію в режимі діалогу.

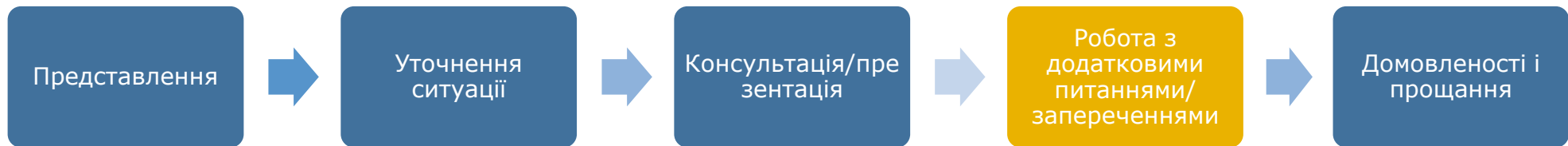
При частковому розумінні:

- Дати коротку відповідь, повідомити важливу для громадянина інформацію. Таким чином продемонструвати свою корисність. Задати додаткові питання для кращого розуміння ситуації, пояснити мету Ваших питань громадянину.

В обох випадках:

- Пояснити, які додаткові проблеми можуть виникнути, способи їх вирішення
- Пояснити, яка додаткова інформація, звернення до інших Державних органів може корисним в цій ситуації. Надати інформацію, телефони відповідних служб.
- Пояснити, як інспектор праці може допомогти громадянину в його проблемі. Що для цього потрібно зробити.

Етап 4. Додаткові питання/ заперечення



При додаткових питаннях з боку громадянина:

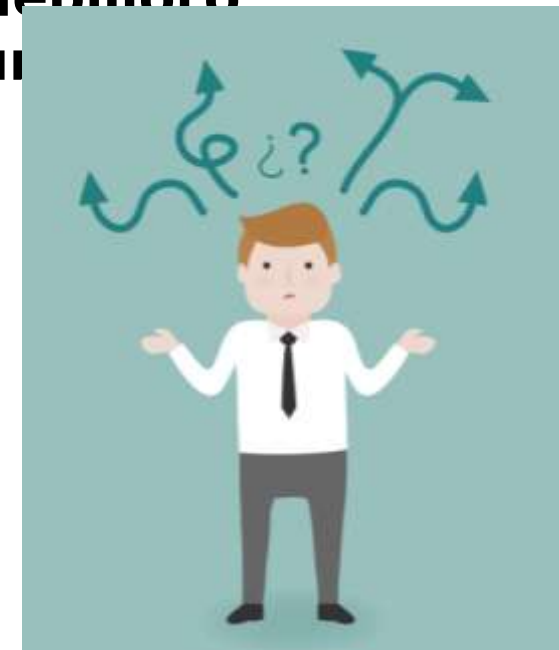
- Надати відповіді

Якщо додаткові питання не стосуються його першого звернення, уточнити зв'язок між питаннями

- Надати відповіді

При відсутності питань з боку громадянина, задати відкрите питання, приклад:

- *На яких питаннях слід додатково зупинитись?*
- *Що розповісти детальніше?*
- *Що здається Вам слабким місцем у моїй пропозиції?*



Фіксація сказаного

Бажано під час роботи фіксувати ключову інформацію на окремих чистих аркушах паперу.

При закінченні консультації слід передати йому зафіксовану інформацію.

Також варто зафіксувати зрозумілим почерком перелік або послідовність рекомендованих дій.

Разом із громадянином перечитати їх та пояснити окремі деталі плану.



Етап 6. Домовленості і прощання



Додаткове питання, про наявність невирішених, незрозумілих частин в поясненні інспектора.

- *Чи все я добре пояснив?*
- *Яка ще консультація від мене потрібна?*

Резюмування домовленостей:

- *Отже, ми вирішили...*
- *Ви зробите....*
- *Я в свою чергу....*

Підтвердження згоди:

- *Я правильно все сказав?*
- *Я нічого не забув?*

Уточнення контактів:

- *Це мій телефон для зв'язку.*





Інспекційне відвідування

Зміст

- **Процес інспекційного відвідування (сл. 3, 4)**
- **Підготовка до інспекційного відвідування (сл. 5)**
- **Прохід на територію (сл. 6-7)**
- **Розмови із працівниками (сл. 8-10)**
- **Розмова із роботодавцем (сл. 11-12)**
- **Складні випадки (сл. 13-14):**
 - **відмова надання документів;**
 - **відмова підписання акту**
- **Навчальні відео (сл. 15-16)**

Мета
Виявлення фактів
неоформлення трудових відносин

Спосіб
Інспекційне відвідування
(за місцем знаходження роботодавця)

Підготовка
до інспекційного відвідування

1. Потрапити на місце здійснення
господарської діяльності

Недопуск –
Акт про недопуск

2. Отримати свідчення (спілкування з працівниками):

- Представитися
- Пред'явити службове посвідчення
- Поспілкуватися з працівниками
- Отримати пояснення (заповнює працівник або інспектор зі слів)
- Підпис працівника (-ів)

3. Отримати доступ до документів
(спілкування з уповноваженою особою):

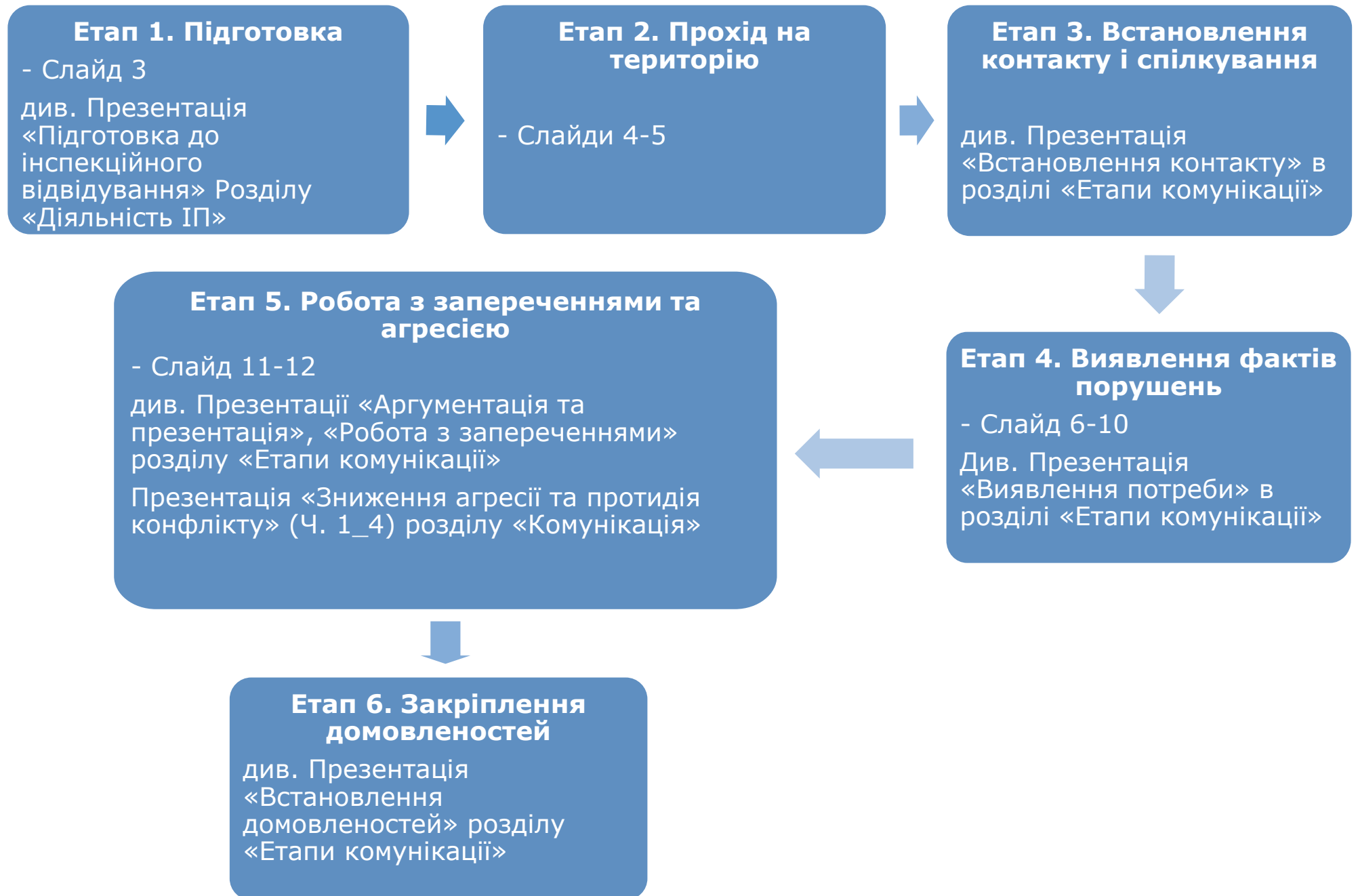
- Представитися
- Пред'явити службове посвідчення
- Поспілкуватися з уповноваженою особою
- Отримати документи, ознаймитися, отримати копії, витяги

- Підготувати акт інспекційного відвідування
- У разі виявлення неоформлених працівників АКТ + Припис + Протокол

- Вручити Акт уповноваженій особі (1 прим.)
- Вручити Припис особі, яка зобов'язана і має право усунути порушення (1 прим.)
- Вручити Протокол особі, стосовно якої він складений (1 прим.)

- Опрацювання документів і подальші процедури

Процес інспекційного відвідування



Підготовка

Основні елементи:

- Збір та опрацювання інформації про роботодавця/підприємство
- Формування мети інспекційного відвідування
- Підготовка документів
- Узгодження дій із керівництвом, колегами, іншими органами, залученими до відвідування
- Емоційне налаштування

**Додатково дивіться презентацію:
“Підготовка до інспекційного відвідування” розділу
«Діяльність інспектора»**

Прохід на територію

Під час інспекційного відвідування, інспектор повинен спілкуватися із уповноваженою особою.

Це може бути:

- ▶ Директор
- ▶ Бухгалтер
- ▶ Керівник юридичного департаменту
- ▶ Керівник кадрового департаменту
- ▶ Інша уповноважена особа

Спілкування із іншими посадовими особами корисне для збору інформації, але не обов'язкове в рамках інспекційного відвідування.

Певні співробітники можуть перешкоджати інспектору:

- ▶ Охоронці
- ▶ Секретарі
- ▶ Адміністратори
- ▶ Інші невстановлені особи

Вони не мають права рішення, але мають "наказ" захищати територію. Інспектор повинен швидко проходити "вартових".

Прохід на територію. Аргументація

- ▶ Штраф за недопуск інспектора – 320 000 грн. Ваш керівник знає про нього? Він буде йому радий? Він захоче стягнути гроші, які витратив на штраф, із вас? Штраф же накладуть через вас!
- ▶ Наша розмова і Ваша відмова знімається на засоби відеофіксації.
- ▶ Покажіть документи, в яких написано, що Ви маєте право мене не пускати. Я хотів би їх зафіксувати.
- ▶ Мені не потрібен керівник, мені потрібен спеціаліст з кадрів...
- ▶ Не представлятися охоронцеві, якщо вхід вільний.



Розмови із працівниками

Навіщо?

- ▶ Дізнатися нову інформацію про умови праці на підприємстві
- ▶ Отримати пояснення та зафіксувати їх у письмовому вигляді
- ▶ Отримати інформацію щодо порушень на інших підприємствах у тій же сфері діяльності або на тій самій території
- ▶ Внести розлад в узгоджену позицію працівника та роботодавця щодо підтримки практики роботи без оформлення

Загальні поради

Оптимальна тривалість розмови: 4-7 хвилин

Задаємо: 10-12 питань, підготовлених заздалегідь. Частина з них повинна бути другорядними. Потрібно уникати ефекту допиту, розбавляти опитування діями по підтримці контакту, промовлянням вигод від співпраці з інспектором.

Робити нотатки протягом опитування. Перед опитуванням можна продемонструвати акт та попросити його заповнити.

Розмови із працівниками.

Три стратегії

Залякування, тиск

офіціоз, погрози, максимально холодна поведінка. Інспектор є слідчим, який шукає правопорушення та виводить на "чисту воду". Він добивається необхідної поведінки як удав, який гіпнотизує кролика. Інспектор повинен нагнітати страх та демонструвати свої повноваження.

Дружня

Брати і союзники, жартувати, демонструвати дружність та увагу до співрозмовника, пояснювати, що відвідування не є чимось страшним, що роботодавцю і працівнику штрафи не загрожують. Інспектор знижує страх та агресивність співрозмовника, демонструючи власну людяність.

Асертивна, впевнена

Пояснювати, що і навіщо ви робите. Перед своїми діями пояснювати, чим вони корисні для співрозмовника. Намагатися виявити позицію співрозмовника, знайти аргументи на переконання.

Співрозмовник - адекватний, він помилився або має всі підстави не довіряти інспектору.

Зважаючи на нову роль інспектора праці, найоптимальнішою є асертивна, впевнена позиція!

Розмови із працівниками.

Приклади стратегій

Залякати. Тебе чекає покарання, якщо ти не скажеш мені...

Ти повинен. Ви тут працюєте, я маю докази. Я маю свідчення, ви повинні їх підписати. Ми зафіксували Вашу відповідь на камеру...

Я тебе поважаю. Пояснити статтю 63 Конституції, таким чином отримати довіру у працівника...

Союзники. Я хочу захистити ваші права. Розкажіть мені все і ми перевіримо, чи ваші права не порушують...

Безпека. За подібні порушення працівникові не загрожують штрафи. Це порушення роботодавця, а не ваші...

Конфіденційність. Не хвилюйтеся. Я буду розмовляти із 10 працівниками. Роботодавець не дізнається, хто саме розказав мені...



Розмова із роботодавцем

Ситуація:

- ▶ Більшість роботодавців не знають законодавства про працю досконало
- ▶ Вони не знають досконало, як має вестися документація, які порушення трудового законодавства вони чинять
- ▶ Якщо питання сформульоване непрямо, вони часто не можуть “вгадати”, які відповіді потрібно давати
- ▶ Обережне ставлення до інспектора викликане, зазвичай, попереднім негативним досвідом спілкування із контролюючими органами

Розмова із роботодавцем

Варіанти формулювань:

- ▶ Порушення не обов'язково призводять до штрафу
- ▶ Це моя робота, я мушу її виконувати
- ▶ Раніше було по-іншому, зараз правила гри змінилися. Або Ви будете працювати за новими правилами, або ризикуєте отримати великі штрафи.
- ▶ Ви маєте порушення? Тоді чого Ви боїтесь?
- ▶ Штрафними санкціями караються такі порушення... Якщо ми знайдемо інші, вони можуть бути усунені без штрафних санкцій.

Відмова надати документи

Вони конфіденційні:

- ▶ Посилаючись на Закон про інформацію, пояснити, що документи не є конфіденційною інформацією.
- ▶ Посилаючись на Порядок контролю, пояснити, що інспектор не може надавати стороннім особам документи, отримані під час відвідування, крім випадків, вказаних у Порядку...
- ▶ Пояснити, що відмова надавати документи може бути трактована як недопуск інспектора із відповідними штрафними санкціями.

Немає ксероксу:

- ▶ Інших причин немає?
- ▶ Зробимо в іншому місці.
- ▶ Зробимо фотокопію, а ви її завірите.
- ▶ Пропонуємо тоді провести невиїзне інспекційне відвідування за згодою сторін.

В іншому місці або втрачені:

- ▶ Складається акт про неможливість проведення інспекційного відвідування, який підписується сторонами.
- ▶ Надається час на відновлення або пересилку документів.
- ▶ На час відновлення проведення інспекційного відвідування призупиняється.

Відмова підписувати акт

Варіанти відповіді

- ▶ Ви його спочатку прочитайте...
- ▶ Якщо ви не згодні, залиште свої зауваження...
- ▶ Якщо ви не хочете підписувати акт, він буде надісланий Вам поштою.
- ▶ У такому випадку він буде вважатися підписаним. А ви будете вважатися ознайомленим.
- ▶ Якщо Ви ознайомитеся із приписом, Ви зможете швидко усунути дрібні порушення. Тоді ви уникнете штрафу. Якщо НЕ ознайомитесь, порушення не будуть усунені. Ви отримаєте за них штраф. То може підпишете?



Навчальні відео

Відео 1_4247

Що цікавого: зверніть увагу на чітку мову та представлення. Було встановлено довірливі відносини чи формальний контакт? Чому так вважаєте? За рахунок чого було відчуття допиту?

Відео 2_4338

Що цікавого: зверніть увагу на відсутність представлення, а також спробу пройти секретаря, не надаючи тому підстав.

Відео 3_5208

Що цікавого: позиція знизу та демонстрація слабкості – як вплинули на результат? Зверніть увагу на відсутність виявлення позиції сторін після заяви про недопуск. Як Ви оцінюєте фразу «Я вам вірю, але перевіримо..»? Чому вона звучить недоречно?

Відео 4_5192

Що цікавого: перехід до особистісного спілкування, зміна рівня конфлікту

Відео 5_5191

Що цікавого: Робота за процедурою. Фраза «Ви на мене тиснете...». Робота із запереченнями. Спроба постійно встановлювати контакт

Відео 6_4440

Що цікавого: відсутність виявлення потреб чи ситуації, агресивна відповідь інспектора, відсутність роботи із запереченнями

Навчальні відео

Відео 7_5115, 8_5116

Що цікавого: зверніть увагу на

- початок розмови-погрозу – це провокує супротив підприємця, небажання спілкуватися
- комунікативний захист («Звідки інформація? Там і виясняйте»)
- активне знущання над інспектором (інтонації, короткі фрази) –
- інспектор повинен змінювати ситуацію
- звинувачення без аргументації
- інформування без виявлення потреб взагалі не ефективне
- інформування без встановлення контакту малоефективне
- аргументація без виявлення потреби
- сильна сторона інспектора - чіткі формулювання



**Інспекційне відвідування.
Інформаційно-роз'яснювальна
робота із працівниками**

Зміст

- Загальна схема інформаційно-роз'яснювального відвідування
- Мета і завдання
- Причини неоформлення працівника, дії та аргументи інспектора
- Дії інспектора при різних реакціях працівника
- Дії інспектора при різних реакція роботодавця

Мета
Забезпечення
додержання вимог до
оформлення трудових
відносин

Спосіб - інформаційно-роз'яснювальне відвідування (працівники)
З'ясування ситуації, виявлення потреб, роз'яснення вимог до оформлення, переваг оформлення, наслідків неоформлення ТВ

Результат 1: Працівник захотів оформити трудові відносини з роботодавцем

- Роз'яснити алгоритм дій працівника
- Надати контакти для отримання додаткових консультацій

П - Обговорити з роботодавцем оформлення ТВ

План А: Роботодавець згоден
Роботодавець ФОП:

П - Паспорт, код, док. про освіту
Р - Трудовий договір (2 екз), наказ, повідомлення у ДФС – ПЕРЕД початком роботи

Роботодавець Юрособа:

П –паспорт, код, док. про освіту, заява
Р – наказ + повідомлення в ДФС або трудовий договір (2 екз.) + наказ + повідомлення в ДФС

Працівник оформлений

Результат 2

Працівник не захотів оформити трудові відносини з роботодавцем

У випадку отримання субсидій/допомог

Попередити про можливі і наслідки для працівника + контакти для консультацій

Не дає пояснень

наголосити іще раз на наслідках і залишити контакти для отримання консультацій у подальшому

План Б: Роботодавець відмовляється

- **Працівник** - звернення в ДСП (ДСП може зробити інспекційне відвідування)
- Працівник подає позов до суду (ДСП може проконсультувати про процедуру і необхідні документи)
- Працівник може припинити роботу в будь-який час (пояснити недоліки – важко довести в суді)

Роботодавець поніс відповідальність (або ні)
Права працівника поновлені (оформлення і/або сплата ЗП і внесків) або ні

Мета роботи

Мета інформаційно-роз'яснювального відвідування:
забезпечення додержання вимог до оформлення трудових відносин.

Ключова мета інспектора при здійсненні такого візиту:
навчити працівника самостійно відстоювати права.

Завдання:

- Надати інформацію про переваги оформлення трудових відносин та ризики праці без оформлення.
- Знизити рівень кругової поруки між працівником та роботодавцем («Ти ніколи не знаєш, коли тебе можуть обманути»).
- Дізнатися ситуацію щодо оформлення працівників на підприємстві.
- Надати коротку консультацію щодо способів виправлення ситуації.



Основна ситуація.

Неоформлення через незнання

- Працівник не бачить потреби, переваг офіційного працевлаштування.
- Працівник не усвідомлює ризиків, пов'язаних із неофіційним працевлаштуванням.
- Працівник знає про загрози, але не боїться представників влади, у тому числі Державної служби з питань праці. "Я вас вперше бачу, чого Вас боятися".
- Працівник думає, що він оформлений, однак через брак знань, не може цього підтвердити.

Дії інспектора

- Задати декілька питань, що дозволяють зрозуміти рівень правової грамотності. (Підкажіть, де знаходиться Ваша трудова книжка? А коли востаннє Ви підписували договір?)
- Якщо працівник не може дати відповідь або дає плутані відповіді – дати йому інформацію стосовно наявних ризиків.
- За допомогою простих питань з'ясувати стан справ на підприємстві та відношення працівника до оформлення.
- Запропонувати самому перевірити стан справ у сфері дотримання законодавства, запропонувати консультацію.

Основна ситуація.

Неоформлення через страх

Неоформлення через страх перед роботодавцем:

- «Мене можуть звільнити»
- «Я просто боюсь»
- «Я не знаю, що робити»

Дії інспектора:

1. З'ясувати, чому саме працівник тримається за цю роботу
2. З'ясувати, чи є у нього альтернативи. Чи варто триматися за роботу, на якій про нього не дбають. Дізнатися, чи є способи працевлаштуватися офіційно у тому ж секторі
3. По мірі виявлення реальних аргументів, використовувати стандартні техніки роботи із запереченнями (дивіться презентацію «Робота з запереченнями» Розділу «Етапи комунікації»)

Основна ситуація.

Неоформлення через страх. Дії інспектора

«Мене можуть звільнити...»

- Або ти можеш потрапити до лікарні... Ти знаєш, скільки травмувань сталося за останній рік....
- Або залишити без пенсії. Ти маєш план, що будеш робити за 10 років, коли потрібно буде виходити на пенсію?
- Можуть, але якщо тебе не оформлять, я повернуся і оштрафую роботодавця на 320 000 грн. Він все одно закриється.

«Я просто боюся»

- Не хвилюйся. Ми будемо спілкуватися із 10 працівниками. Роботодавець не зможе дізнатись, хто саме дав нам таку інформацію.
- Не хвилюйся, я пропоную продовжити розмову в іншій ситуації. Ми можемо зустрітись у приміщенні управління.
- Скільки разів ти міняв роботу? Ти вважаєш себе спеціалістом? Ти можеш знайти кращу!

«Я не знаю що робити»

- Ось тобі буклет. Прочитай його уважно. Приходь на консультацію.
- План дій наступний. Перше, друге, третє. Я тобі все покроково поясню....
- Я можу надати Вам телефони Центра правової допомоги, вони проконсультують стосовно способів захисту Ваших прав.

Основна ситуація.

Неоформлення як свідоме рішення

- Я втрачу субсидію.
- Нащо воно мені потрібно?
- Я взагалі не хочу з Вами розмовляти.



Дії інспектора

1. Почати розмовляти із працівником. На відмову від комунікації потрібно реагувати спробою побудувати будь-яку комунікацію.
2. Якщо працівник заговорив на сторонні теми – це вже краще, ніж він не спілкується взагалі.

**На даному етапі сам факт комунікації важливіший,
ніж тема розмови та конкретний результат
інспектора!**

Основна ситуація.

Неоформлення як свідоме рішення

Інспектор може:

- Пожалітися на свою роботу.
- Пообіцяти нікуди не давати інформацію.
- Повідомити, що вона збирається не проти працівника/ роботодавця, а як статистика (в такому випадку виконати обіцянку).
- Спитати "Не для протоколу". Давай по-людськи. Я нічого не буду записувати. Який насправді стан справ?
- Спитати про порушення в інших підприємствах та ін...

Якщо комунікація почала вибудовуватися:

1. Збирати інформацію про працівника та особливості його мотивації.
2. Збирати інформацію про стан справ на підприємстві.
3. Іноді додавати короткі підтримуючі репліки.
4. Не давати порад, не намагатись лікувати, поки не встановлена довіра. Надмірно швидкий перехід до аргументації може зруйнувати довіру, що виникла.

Перегляньте презентацію «Виявлення потреби» в розділі «Етапи комунікації».

Основна ситуація

Якщо працівник погоджується розглянути питання офіційного працевлаштування

1. Роз'яснити алгоритм дій працівника.
2. Надати контакти для отримання додаткових консультацій.
3. Спитати про потрібну допомогу чи підтримку при спілкуванні із роботодавцем.
4. Призначити дату, форму подальшого контакту із інспектором.
5. Дати заповнити та підписати анкету.

Якщо працівник продовжує мовчати

1. Повідомити про можливі наслідки його дій.
2. Залишити свої контакти для подальших консультацій.
3. Спробувати завершити розмову на позитивній ноті.



Взаємодія працівника із роботодавцем

Після розмови із працівником, Він згідний та роботодавець згідний

Роботодавець ФОП:

- Працівник надає - Паспорт, код, док. про освіту.
- Роботодавець надає - Трудовий договір (2 екз), наказ, повідомлення у ДФС – ПЕРЕД початком роботи.

Роботодавець Юрособа:

- Працівник надає –паспорт, код, док. про освіту, заява.
- Роботодавець надає – наказ + повідомлення в ДФС або трудовий договір (2 екз.) + наказ + повідомлення в ДФС.

Після розмови із працівником, Він згідний, а роботодавець НЕ згідний

- Працівник може написати **звернення в ДСП** (ДСП може зробити інспекційне відвідування).
- Працівник подає **позов до суду** (ДСП може проконсультувати про процедуру і необхідні документи).
- Працівник може **припинити роботу** в будь-який час. В такому випадку буде важко довести в суді факт порушення трудового законодавства.



**Інспекційне відвідування.
Інформаційно-роз'яснювальна
робота із роботодавцями**

Зміст

- Схема інформаційно-роз'яснювального відвідування
- Мета роботи
- Що може використати інспектор?
- Дії інспектора при різних реакціях роботодавця

Мета
Забезпечення
додержання вимог до
оформлення трудових
відносин

Спосіб - інформаційно-роз'яснювальне відвідування (роботодавці)
З'ясування ситуації, мотивів, роз'яснення вимог до оформлення, переваг оформлення і наслідків неоформлення ТВ

Результат 1: Роботодавець
захотів оформити працівників

- Роз'яснити процедури оформлення і ін. питання
- Неформально обумовити терміни
- Неформально домовитися, що роботодавець поінформує про результат
- Розказати про інспекційні відвідування

Працівники оформлені

Результат 2

Роботодавець ймовірно має неоформлених працівників, але не проявляє бажання оформляти

Наголосити про наслідки, розказати про інспекційне відвідування
Наполегливо рекомендувати оформити
Розказати про інспекційні відвідування

Поспілкуватися з працівниками для збору додаткової інформації про неоформлення працівників

Підготовка до інспекційного відвідування

Проведення інспекційного відвідування (за наявності підстав)

Роботодавець поніс відповідальність (або ні)
Права працівника поновлені (оформлення і/або сплата ЗП і внесків) або ні

Мета роботи

Мета інформаційно-роз'яснювальних відвідувань: забезпечення додержання вимог до оформлення трудових відносин.

Ключова мета інспектора при відвідуванні роботодавця: переконати роботодавця у вигодах від оформлення працівників.



Завдання:

- Надати інформацію про переваги оформлення працівників і ризики їх неоформлення.
- Знизити рівень кругової поруки між працівником та роботодавцем («Ти ніколи не знаєш, коли на тебе можуть подати позов до суду»).
- Дізнатися ситуацію щодо стану оформлення працівників на підприємстві.
- Надати коротку консультацію щодо способів виправлення ситуації.

Що може використати інспектор?

1. Повідомлення про високі штрафи.
2. Повідомлення про ризик судового позову.
3. Апелювання до патріотизму.
4. Апелювання до можливості постійних перевірок, в тому числі із залученням інших контролюючих органів.
5. Використати інші аргументи з презентації "Оформлення трудових відносин. Аргументи та вигоди" розділу «Діяльність інспектора праці».



Роботодавець хоче оформлювати:

- Роз'яснити процедури оформлення та інші питання
- Неформально обумовити терміни, протягом яких можуть бути виконані всі необхідні дії.
- Неформально домовитися, що роботодавець поінформує про результат
- Розказати про інспекційні відвідування, повідомити про можливі наслідки інспекційного відвідування для роботодавця із неоформленими працівниками.



Роботодавець вагається

Головна стратегія:

1. Виконання послідовності етапів комунікації
2. Дізнатися, в чому **реальні причини сумнівів**
3. Аргументація. Знайти аргументи для подолання виявлених сумнівів.
4. Підтримка згоди. Отримати згоду на зміни, домовитися про строки та спосіб підтримки.

Приклад:

- **Це надмірні трати.** – Якщо Ви їх оформите, витрати збільшаться на 1000 грн в місяць. А штрафи – 96 000 грн за кожного. Спробуйте порівняти.
- **Це багато часу.** Вам потрібно здавати лише ... звітів на рік. Це займає близько годин.
- **Воно не захистить від конкуренції.** Кого саме з конкурентів Ви маєте на увазі? Хто використовує неоформлених працівників?

Роботодавець НЕ хоче оформлювати

1. У формальній або неформальній розмові дізнатися про реальні причини такої поведінки.
2. Чітко зрозуміти позицію роботодавця.
3. Спробувати знайти аргументи для переконання роботодавця у необхідності оформлювати працівників.
4. Повідомити про інспекційні відвідування, порівняти суми штрафів та витрати на оформлення.
5. Розказати про відомих конкурентів/випадки оформлення чи штрафування, з якими може бути знайомий роботодавець. Ми вже наклали ... штрафів... Чи ви знаєте Миколу Петровича? Він вже...
6. Почати спілкуватися із працівниками (див. Кейс 6.)

