



Проект фінансується
Європейським Союзом



Проект виконується
Міжнародною організацією праці

**ПРОЕКТ ЄС-МОП
ЗМІЦНЕННЯ АДМІНІСТРАЦІЇ ПРАЦІ
З МЕТОЮ ПОКРАЩЕННЯ УМОВ ПРАЦІ І ПОДОЛАННЯ НЕЗАДЕКЛАРОВАНОЇ ПРАЦІ**



Тренінг для тренерів

«МЕТОДИ ІНСПЕКЦІЙНИХ ВІДВІДУВАНЬ І ТЕХНІКИ ЕФЕКТИВНОГО СПІЛКУВАННЯ ДЛЯ ВИЯВЛЕННЯ І ПОДОЛАННЯ НЕЗАДЕКЛАРОВАНОЇ ПРАЦІ»

Техніки комунікацій

Роздаткові матеріали

Жовтень 2018

www.ilo.org/UkraineEUProject

Зміст

| | |
|-------------------------------------|----|
| РОЗДІЛ "ОСНОВИ КОМУНІКАЦІЇ" | 4 |
| РОЗДІЛ "СЛУХАТИ ТА ГОВОРИТИ" | 14 |
| РОЗДІЛ "РОБОТА З КОНФЛІКТАМИ" | 18 |

Мої цілі на тренінг

Позитивні установки

'Негативні' установки

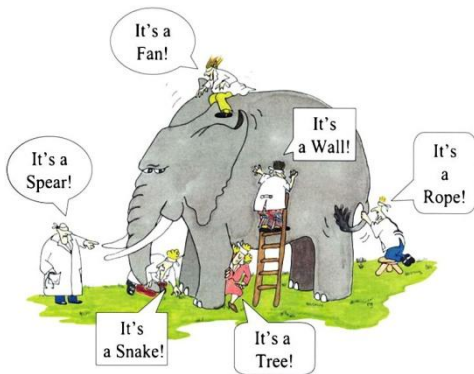
Мої індивідуальні цілі

РОЗДІЛ “ОСНОВИ КОМУНІКАЦІЇ”

Спілкування – процес взаємодії між людьми.

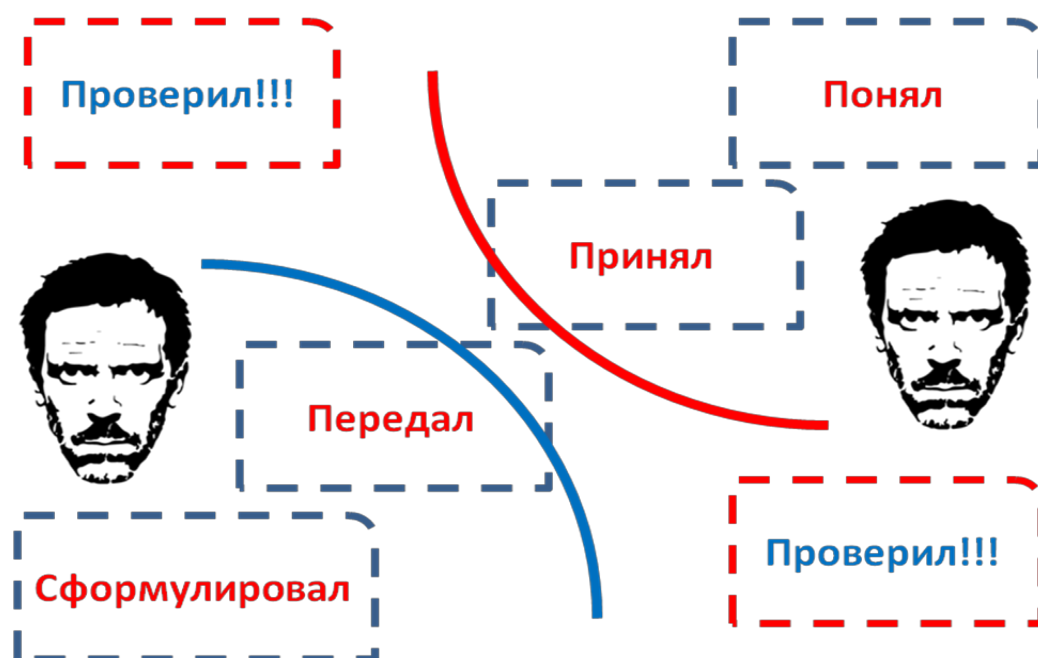
Завдання спілкування:

- Передача інформації
- Вплив на поведінку іншого
- Вираження емоцій



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

Етапи комунікації



Невербальна комунікація

Спілкування за допомогою мови тіла та голосових (несловесних форм):

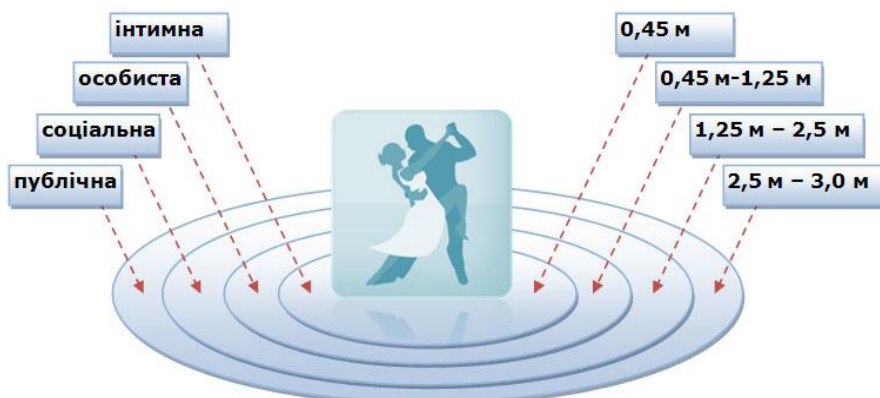
- Поза
- Жестикуляція
- Міміка
- Інтонації, тон та темп мовлення
- Дистанція спілкування
- Невербальні бар'єри

Кількість інформації, що передається під час комунікації

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

Зони спілкування

- **Інтимна** (15 - 46 см) - спілкування з близькими, батьками, родичами.
- **Особиста** (46 - 125 см) - відстань спілкування з друзями і однодумцями.
- **Соціальна** (1,2 - 2,5 м) - відстань спілкування з приятелями і колегами.
- **Публічна** (більше 2,5 м) - ділові переговори, візити до керівника.



Невербальна комунікація. Загальні поради

1. слід дотримуватись міри у дистанціюванні (не треба надмірно віддалятися і не надто наближатись до партнера); дистанція між партнерами повинна відповідати ситуації;
2. не варто починати спілкування з відстані більш ніж 4 м. Найбільш прийнятними на такій дистанції може бути посмішка чи кивок головою на знак привітання;
3. перші фрази краще говорити на відстані соціальної зони;
4. відстань треба долати поступово, а не перескакувати через одну чи дві зони. У такому разі легше досягти згоди, виважено розв'язати проблему;
5. не порушувати визначену зону, особливо інтимну, в ділових стосунках це є неприйнятним.

Невербальна комунікація. Важливо!

1. Найбільш красномовними є жести, що не усвідомлюються людиною.
2. При розмові на неприємну тему, чуючи неприємне питання, людина буде відхилитись / робити крок назад. Та навпаки
3. Будь-які жести сприймаються в комплексі. Людина може перехрещувати руки через низьку температуру. Ваші здогадки потрібно перевіряти.
4. Жестикуляція може бути зумовлена культурними особливостями людини (звичка).

Види комунікативних бар'єрів

Далеко не завжди процес комунікації є ефективним, адже між тим, хто доносить інформацію і тим, хто її сприймає можуть виникати комунікативні бар'єри — психологічні перепони, які людина встановлює, аби захиститися від небажаної, втомлюючої або небезпечної інформації. Виділяються такі типи бар'єрів, залежно від причин їх виникнення:

Бар'єр взаєморозуміння. Може виникати через похибки в процесі передачі інформації. Наприклад, коли комунікатор говорить невиразно, надто швидко, нечітко або вживає велику кількість звуків-паразитів.

Семантичний бар'єр. Виникає, коли одне і те ж слово різні люди розуміють по-різному, вкладають в них свій власний сенс. Таке викривлення може бути наслідком особливостей особистісного сприйняття людини, її професійної діяльності.

Стилістичний бар'єр. Він виникає при невідповідності стилю мови того, хто говорить, і ситуації спілкування або стилю мови, стану того, хто в цей час слухає.

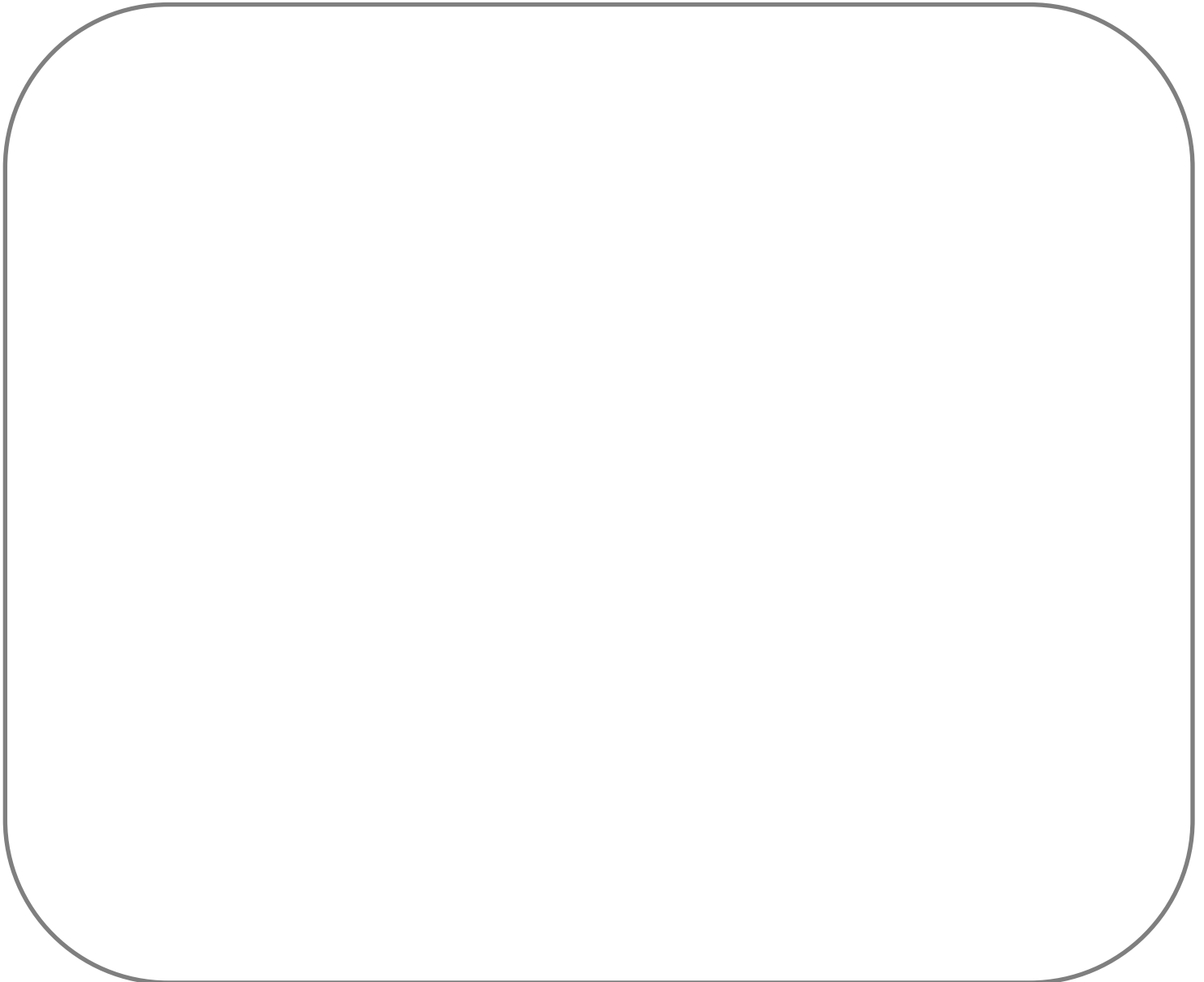
Логічний бар'єр. Виникає, коли логіка міркування того хто говорить або занадто складна для розуміння слухаючого, або здається йому неправильною, суперечить властивій йому манері доказів.

Соціально-культурний бар'єр. Його причиною стають соціальні, політичні, релігійні і професійні розбіжності в поглядах, звичках, традиціях, що призводять до різного пояснення і сприйняття тих або інших понять, явищ, розумінь.

Бар'єр авторитету. Іноді перешкодою може стати саме несприйняття того, хто говорить через його неавторитетність в очах слухача. Або ж навпаки, під час спілкування з людиною, яка є для співрозмовника дуже авторитетною, він може губитися, бути неуважним, не знати, що відповісти.

Бар'єр відносин. Йдеться про виникнення почуття ворожості, недовіри до того хто говорить, а потім — і до інформації, яку він передає.

Мої нотатки



Психологічний контакт

Психологічний контакт - ступінь концентрації співрозмовників один на одному або рівень довіри до співрозмовника.

Рівні контакту за глибиною

- **Поверхневий контакт** – низький ступінь концентрації, довіри і готовності працювати з інформацією від іншої людини.
 - Стислі відповіді або відсутність комунікації.
 - Загальні теми для обговорення.
 - Страх торкнутись емоційно важливих тем.
 - Багато пауз, не знають, про що поговорити.
 - Культурне, виховане спілкування.
 - Використання стриманої, емоційно бідної лексики
- **Глибокий контакт** – високий ступінь концентрації, готовності сприймати іншу людину і отриману від неї інформацію всерйоз.

Рівні контакту за напрямом

- **Робочий** - спілкування зі спеціалістом в межах його теми.
 - Важливі питання на тему.
 - «Живий» інтерес до теми.
 - Запитання і чесні розгорнуті відповіді.
 - Самостійна розповідь про деталі.
 - Проговорювання ставлення до ситуації, інших людей.
 - Постійне збереження уваги, зоровий контакт.
 - Запитання на тему, без «перестрибування» з теми на тему.
- **Особистісний**
 - Проговорювання своїх проблем.
 - Глибокий інтерес до особистих тем.
 - Скорочення дистанції спілкування,
 - Перехід у позаробочу атмосферу.
 - Перехід на нижчі тони.
 - Доторкання до частин тіла.
 - Спроба зробити подарунок, пригостити, допомогти.

ВСТАНОВЛЕННЯ КОНТАКТУ = ВСТАНОВЛЕННЯ ДОВІРИ

Покращує контакт

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

Погіршує контакт !!!

- Погрози.
- Позиція зверху, некоректна позиція знизу, ігнорування співрозмовника.
- Випитування інформації.
- Попередній негативний досвід.
- Створення реальних чи уявних погроз співрозмовнику.
- Некоректне використання комунікативних технік.
- Відмова виконати невеликі прохання.
- Некоректна відмова від пригостання.
- Невербальний пресинг.
- Поради і повчання, як жити.

Мої нотатки

A large, empty rounded rectangular box with a thin black border, intended for taking notes. The box is centered on the page and occupies most of the vertical space below the header.

Позиції в спілкуванні

Відносини під час спілкування:

- **Агресія («собака зверху»)**

Що: “я начальник, ти - дурень”, “я тут влада”

Як виглядає: зверхнє ставлення, читання моралі, всезнайство, людина у всьому правильна, вчитує іншу, яка нічого не знає.

Типи поведінки: тиск, агресія, впевненість, перебивання, агресивні вигуки, небажання погоджуватись з іншими, зухвала поведінка, образливий тон, загрози.

Невербаліка: нависання, активна “атакуюча” поза, погляд з-під лоба.

Комунікація: наказ без права відмови.

- **Пасивність («собака знизу»)**

Що: Я людина маленька, поведінка дитини перед дорослим.

Як виглядає: я не правий, я поганий, я слабкий.

Типи поведінки: страх, пригніченість, розгубленість, підлабузництво, намагання задобрити, страх перебити іншого.

Невербаліка: захисна поза та жестикуляція, згорбленість, короткі “слабкі рухи”.

Комунікація: ввічливе прохання з правом відмови.

- **Асертивність**

Що: Ми з тобою однієї крові, я такий самий як ти.

Як виглядає: впевненість у собі, повага до іншого та його прав.

Типи поведінки: впевненість, спокій, контрольовані рухи та слова.

Невербаліка: впевнена поза (може бути як атакуюча, так і захисна), помірно широка жестикуляція, відкриті жести.

Комунікація: можливість спокійно вибирати форми комунікації в залежності від ситуації.

Встановлення довірливих відносин

Демонстрація особистих професійних якостей:

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

Демонстрація особистих морально-етичних якостей:

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

Демонстрація переваги від співпраці:

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

Невербальна демонстрація.

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

Вербальні техніки.

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

Мої нотатки

A large, empty rounded rectangular box with a thin grey border, intended for taking notes. The box is centered on the page and occupies most of the upper and middle sections.

РОЗДІЛ “СЛУХАТИ ТА ГОВОРИТИ”

ГОВОРІННЯ ТА СЛУХАННЯ

Питання

Відкриті питання - вимагають розгорнутої відповіді співбесідника.

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

Призначення:

- Захоплення ініціативи. Співбесідник розкриває себе.
- Отримання більш повної інформації по темі.
- Спонування вільному обміну інформацією
- Дізнаєтесь точку зору співбесідника, формуєте у нього довірливе ставлення до Вас
- Підштовхуєте співбесідника до роздумів над питанням.

Приклад: “Чому Ви так думаєте?”, “Як Ви вважаєте потрібно робити в цій ситуації?”

Закриті питання - вимагають згоди або короткої відповіді співбесідника.

Приклад: “Скільки працівників має Ваша компанія (Відповідь: 12)”, “Ви підпишете протокол перевірки? (Відповідь: Так)”

Призначення:

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

Альтернативні питання – дозволяють співбесіднику обрати один і запропонованих варіантів.

Приклад: Вам зручніше надати інформацію в усній чи письмовій формі?

Призначення:

- Надаєте співбесіднику право вибору з запропонованих ВАМИ варіантів.

- Перевіряєте окремий факт. Вам зручніше спілкуватись російською чи українською мовою?

Помилки при використанні питань

1. Відсутність пауз після питань.
2. Два питання одночасно.
3. Співбесідник забуває або обирає для відповіді зручне для себе питання
4. Підказка правильної відповіді
5. Передчасне розуміння відповіді
6. Велика кількість питань, заданих послідовно, одне за одним.

ТЕХНІКИ АКТИВНОГО СЛУХАННЯ

При правильному виконанні – безконфліктний спосіб підтримки якісного контакту з розмовником

Пасивне слухання. Іноді людині потрібно виговоритися, і в цьому випадку його варто не перебивати, а мовчки слухати, зрідка підтакуючи і демонструючи, що ви його розумієте.

Активне слухання. У цьому випадку ви концентруєтесь на інформації, уточнюючи і перепитуючи її так, щоб співрозмовник зрозумів, що ви хочете усвідомити для себе все, що він говорить.

Емпатичне слухання. Цей вид змушує вас подумки стати на місце мовця і постаратися уявити, його почуття, висловивши це словами так, щоб він зрозумів, що ви здатні співпереживати на найглибшому рівні.



Техніка «Луна» (Ехо).

Повторення інспектором основних положень, висловлених громадянином.
Повторення висловлювання повинні передувати вступні фрази :
«Наскільки я Вас зрозумів ...», «Ви вважаєте, що...»

Техніка Парафраз

Прийом полягає в поверненні сенсу висловлювання за допомогою інших слів.

Техніка «Резюме».

Техніка полягає у відтворенні суті висловлювань громадянина в стислому і узагальненому вигляді. При цьому можна використовувати такі вступні фрази, як:

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

Техніка «Уточнення».

Ви просите уточнити окремі положення висловлювань заявника.
Наприклад, інспектор каже заявнику: «Могли б Ви уточнити? » (Дуже важливо: на запитання «Чи не могли б Ви уточнити» Чекайте відповіді «Ні, не міг би».).

«Ага-техніка».

Вербальні сигнали того, що ви знаходитесь у контакті, все ще слухаєте заявника. Звучить як слова "ага" "так" "угу", які звучать кожні 7-10 секунд мовлення заявника.

Допомагає утримувати контакт, підтверджує, що Ви чуєте заявника.

Мої нотатки

A large, empty rounded rectangular box with a thin grey border, intended for taking notes. The box occupies most of the page below the header.

РОЗДІЛ “РОБОТА З КОНФЛІКТАМИ”

Розбіжності

Розбіжність - це відсутність згоди чи просто кажучи конфлікт.

Розбіжність виникає тому, що кожна людина вже звикла до певних стереотипів взаємодії та впевнено зайняла свою позицію. Якщо ви лише припускаєте, що може існувати розбіжність, то маєте спершу дослідити яка саме.

Варто зрозуміти, які саме потреби, цінності та цілі стоять за твердою позицією іншого. Для цього ви просто висловлюєте те, що важливо для вас та уточнюєте/підтверджуєте, те що важливо для співрозмовника та чому.

Під час роботи часто виникають розбіжності з наступних питань:

- що робити?
- як?
- скільки?
- коли?

Щойно виникають розбіжності, кожний із співрозмовників починає припускати, що в такій ситуації він чи “програє” чи “виграє”. І якщо людина починає розглядати ситуацію з такої точки зору, то вся енергія витрачається на захист своєї позиції, а не на пошук способів вирішення розбіжностей.

Ви не повинні ігнорувати розбіжності, коли вони виникають. Якщо люди приходять до переконання, що не має сенсу висловлювати свої ідеї, потреби чи побажання, то в подальшому будуть страждати їх мотивація та залученість у процес прийняття рішень.

NB. В такому випадку ви можете виграти “битву”, однак програти “війну”.

Розбіжності у поглядах та емоційних станах народжують конфліктні ситуації.

Стили вирішення конфліктів

Є п'ять стилів вирішення конфліктів.

- **Ухилення** являє собою відхід від конфлікту.
- **Залагодження**- така поведінка, неначе немає причин гарячкувати.
- **Примушення**- застосування законної влади або тиску з метою нав'язати свою точку зору.
- **Компромiс**- поступка до деякої міри іншій точці зору; є ефективною мірою, але може не призвести до оптимального рішення.
- **Рішення проблеми**- стиль, якому віддається перевага в ситуаціях, які вимагають різноманітність думок і даних, характеризується відкритим визнанням різниці в поглядах і зіткнення цих поглядів для того, щоб знайти прийнятне рішення.

Ухилення. Цей стиль має на увазі, що людина прагне відійти від конфлікту. Один із способів вирішення конфлікту - це не потрапляти в ситуації, які провокують виникнення суперечностей, не вступати в обговорення питань, що напевне мають розбіжності. Тоді не доведеться приходити в збуджений стан, хай навіть і займаючись рішенням проблеми.

Залагодження. "Людина, що "згладжує" конфлікт, прагне не випустити назовні ознаки конфлікту і запеклості, апелюючи до потреби в солідарності. На жаль, часто забувають про проблему, що лежить в основі конфлікту. Можна погасити прагнення до конфлікту у іншої людини, в результаті може наступити мир, але проблема залишається. Більше не існує можливості для прояву емоцій, але вони живуть всередині і накопичуються. Стає очевидним загальне занепокоєння, росте вірогідність того, що кінець кінцем відбудеться конфлікт.

Примушення. В рамках цього стилю превалюють спроби примусити прийняти свою точку зору за всяку ціну. Той, хто намагається це зробити, не цікавиться думкою інших. Особа, що використовує такий стиль, звичайно поводить себе агресивно, і для впливу на інших звичайно використовує владу шляхом примушення. Конфлікт можна взяти під контроль, показавши, що володієш найсильнішою владою, пригнічуючи свого супротивника, вириваючи у нього поступку по праву начальника. Для вирішення конфлікту цей стиль може бути ефективним в ситуаціях, де керівник має значну владу над підлеглими. Недолік цього стилю полягає у тому, що він пригнічує ініціативу підлеглих, створює велику вірогідність того, що будуть враховані не всі важливі чинники, оскільки представлена лише одна точка зору. Він може викликати обурення, особливо у більш освіченого персоналу, з більшим досвідом.

Компромiс. Цей стиль характеризується прийняттям точки зору іншої сторони, але лише до деякої міри. Здатність до компромісу високо цінується в управлінських ситуаціях, оскільки це зводить до мінімуму недоброзичливість і часто дає можливість швидко вирішити конфлікт до задоволення обох сторін. Проте, використання компромісу на ранній стадії конфлікту, заснованому на важливому рішенні може перешкодити діагнозу проблеми і скоротити час пошуку альтернативи. Такий компроміс означає згоду тільки щоб уникнути сварки. Такий компроміс - це задоволеність тим що доступне, а не пошук того, що є логічним у світлі наявних фактів і даних.

Вирішення проблеми. Даний стиль - визнання відмінності в думках і готовність ознайомитися з іншими точками зору, щоб зрозуміти причини конфлікту і знайти

курс дій, прийнятний для всіх сторін. Той, хто користується таким стилем не прагне добитися своєї мети за рахунок інших, а швидше шукає якнайкращий варіант рішення конфліктної ситуації. Розбіжність в поглядах розглядається як неминучий результат того, що у розумних людей є свої уявлення про те, що правильно, а що ні. Емоції можна усунути лише шляхом прямих діалогів з лицем, що має відмінний від вашого погляд. Глибокий аналіз і вирішення конфлікту можливі, тільки для цього потрібна зрілість і мистецтво роботи з людьми... Така конструктивність у вирішенні конфлікту (шляхом рішення проблеми) сприяє створенню атмосфери щирості, такої необхідної для успіху особи і компанії в цілому.

Маніпуляція

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



Прояви маніпуляцій:

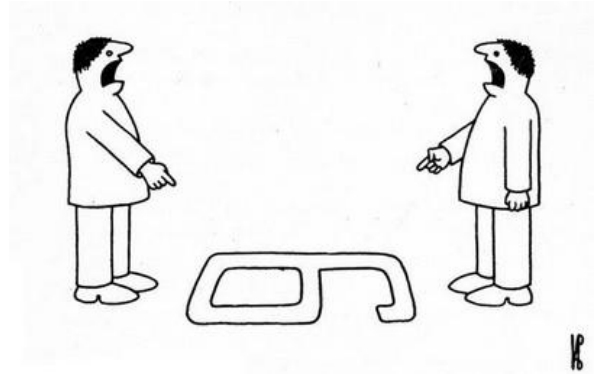
- брехня
- неповна передача інформації
- перекручування фактів
- вживання певних словесних формул, які
- відволікають увагу іншої сторони.

Ознаки маніпуляції

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

Конфлікт

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



Причини конфліктів

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

Типи конфліктів

Відкритий

Загрозливі слова

Образи

Насильство

Погрози

Підвищений тон

Прихований

Відмова від комунікації (ухиляння від розмови, короткі та розмиті відповіді на питання);

Значна кількість маніпуляцій



РІВНІ КОНФЛІКТУ В РОБОТІ ІНСПЕКТОРА



Рівні конфлікту. Комунікативний

Спроба виграти/ вирішити конфлікт комунікативними методами:

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

Рівні конфлікту. Юридичний

Спроба виграти/ вирішити конфлікт спираючись на знання норм законодавства:

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

Рівні конфлікту. Силловий

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

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

Рівні конфлікту. Особистий

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

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

Рівні конфлікту. Часовий

Спроба виграти/ вирішити конфлікт спираючись на затягування часу:

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

Рівні конфлікту. Поради

- Кожна ситуація конфлікту може розгортатись на декількох рівнях.
- В кожній стороні є "сильні" та "слабкі" сторони. Знання законодавства може бути сильною стороною інспектора, а затягування часу – роботодавця.
- Конфлікт може переходити з рівня на рівень.
- Потрібно намагатись переводити конфлікт на свій рівень, де інспектор, відчуває себе впевненіше.

Стратегії поведінки у конфлікті. Схема Томаса-Кілмана



Прийняття – інспектор нехтує своїми інтересами, щоб задовольнити інтереси іншого.

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

Що робити:

- Вибачення за створені незручності
- Описати дії, що будуть вчинені інспектором для виправлення ситуації
- Запропонувати декілька варіантів дій (Ви можете поскаржитись на дії працівника за телефоном... або)

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

Коли використовувати:

- при спілкуванні із нервово збудженим заявником
- якщо співрозмовник в цілому відповідає на питання, але іноді видає агресивні реакції

Що робити:

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

Боротьба – інспектор виграє конфлікт.

Коли використовувати: Обмежене коло випадків.

- Силовий конфлікт, погроза, спроба міряться “силами”
- Необхідно швидко заспокоїти заявника, що знаходиться в стані стресу та істерики

Що робити:

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

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

Коли використовувати:

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

Що робити:

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

Співпраця – пошук разом із співрозмовником вирішення складної ситуації.

Коли використовувати:

- Складна ситуація, яка потребує швидких рішень
- Бажання співрозмовника знайти вихід із ситуації разом із інспектором

Що робити:

- Уважно ознайомитись із ситуацією
- Зробити пропозицію щодо можливих дій
- Отримати відповідь стосовно рішення співрозмовника

Важливо:

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

6 “Табу” конфліктів

1. Оцінювати співрозмовника:

Ви правильно вчинили?
Ви що тупий?

2. Приписувати йому негативні наміри:

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

3. Демонструвати ознаки власної величі:

Я ж казав Вам!
Я сказав слухати мене!

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



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


5. Ігнорувати його інтерес



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

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

СЛОВА, ЩО ВИКЛИКАЮТЬ КОНФЛІКТ

|  |  |
|---|---|
| Повинен | |
| Навпаки | |
| Помилка | |
| Неправильно | |
| Спірно | |
| Застарілі дані | |
| Здрасьте | |
| Нереально | |

|  |  |
|---|---|
| Алло | Я Вас слухаю |
| Кажіть | |
| Слухаю | |
| Звертання | |
| Мужчина | |
| Жіночко | |
| Дівчино | |
| Молодий чоловік | |

|  |  |
|---|---|
| Дублювання інформації | |
| Я же вам сказав | Дозвольте я повторю ще раз |
| Повторюю вам ще раз | |
| Жодних зменшувально-пестливих форм | |
| Трубочка | |
| Звоночек | |
| Жіночко | |
| Подождите, пожалуйста, минуточку | Одну хвилину, будь-ласка |

|  |  |
|---|---|
| Цікавість | |
| Що ви хочете? | Чим я можу допомогти? |
| По якому питанню? | Чим я можу бути Вам корисним? |
| Повідомлення про помилку | |
| Ви помиляєтесь | Будь-ласка, поясніть, про що йде мова. Певно, вийшло якийсь непорозуміння |
| Я такого не казав | |
| Відсутність відповіді | |
| Я не знаю | Одну хвилину, хочу уточнити для вас інформацію |

ПРОТИДІЯ ТИСКУ

Зламана платівка постійне повторення своєї позиції.

Погрози під час перевірки констатація того, що відбувається. (А навіщо ви мені це сказали? Ви хотіли мені сказати, що ви про мене все знаєте? Як ви вважаєте, це може бути погрозою? - ні-ні. - Тоді ми викреслюємо все що ви мені сказали і починаємо працювати.)

Агресивна група

- Не перекрикувати всіх.
- Не намагатись переконати когось
- Спілкуватись лише з головним
- "Я не можу розмовляти з усіма"
- Повторювати одні з ті самі фрази (зламана платівка)
- Демонструвати спокій, мовчати, не реагувати на крики.
- Ігнорувати агресивні заклики, погрози

Я знаю "губернатора"

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

Ввічлива відмова

- Під час комунікації, інспектор отримує прохання та пропозиції, які він не буде виконувати.
- Емоційно коректна відмова допомагає знизити рівень агресії, зберегти коректні стосунки.

1. Пауза для обдумування.

2. Підтримка:

Дякую за пропозицію, для мене це дуже важливо...

Я розумію Ваше бажання допомогти мені. Саме так повинні діяти патріоти...

Я б на Вашому місці вчинив би так саме.

3. Відмова-пояснення: Нажаль я змушений відмовитись через....

4. Альтернативна допустима пропозиція: Як Вам такий варіант? А якщо ми зробимо наступним чином? Може краще?

Інші методи

1. Вибачитись за помилку, непорозуміння, конфлікт
2. Спитати про бажані дії
3. Приділяти увагу не проблемі, а її рішенням
4. "Ви можете залишити свою скаргу. Для цього Вам потрібно ..."
5. "Що змусило Вас так подумати?"
6. "Як би Ви зробили на моєму місці?"
7. Посилання на третю особу, закон, ситуацію. "Згідно з Законом України, пунктом 68.3 Ви повинні..."
8. «Відділити мух від котлет». Причину від правопорушення. "Ми розуміємо Ваше скрутне становище (причина). Нажаль, Ви порушили закон України"
9. Чітке усвідомлення власної мети. "Які мої цілі в спілкуванні? Якщо я погоджусь із іншою людиною, це співпадає в моїми цілями?"

Мої нотатки



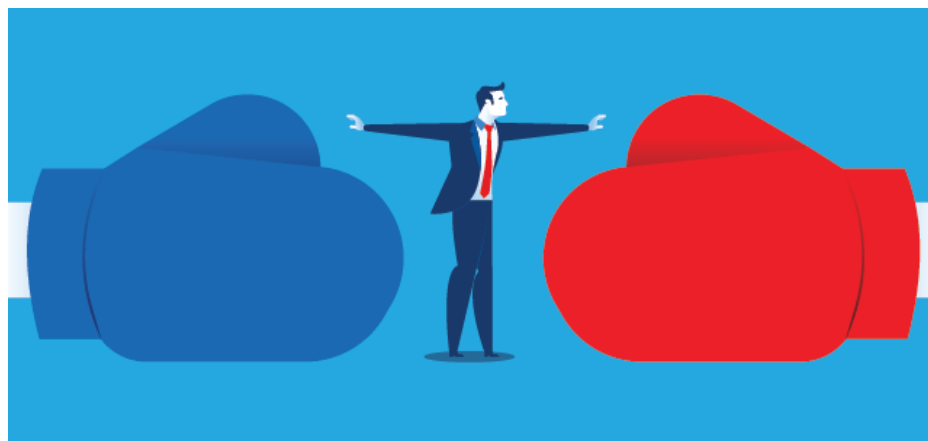
Збільшення агресії під час спілкування

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



Зменшення агресії під час спілкування

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



Зменшення агресії до роботи інспектора

Ви дотримуетесь порядку не тому, що так хоче інспектор, а тому, що цього вимагає закон.

Я не людина, я лише інструмент держави

Будь-який інспектор на моєму місці вчинить те саме, бо були знайдені порушення трудового законодавства.

Я особисто не хочу вас штрафувати чи карати в інший спосіб. Але я направлений на перевірку, про що є відповідний запис у реєстрі. Я не можу піти без результату перевірки

Це моя робота, я не маю особистого негативу до Вас. Якщо я не буду виконувати свою роботу, я буду мати проблеми із керівництвом. Або навіть адміністративну чи кримінальну відповідальність.

Часи змінились, правила змінились. Держава пропонує нові правила і вимагає грати за ними.

Робота з розбіжностями: заперечення

Ознаки заперечення

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

Заперечення можуть виникнути як з боку роботодавця/працівника, так і з боку інспектора.

АЛГОРИТМ РОБОТИ З ЗАПЕРЕЧЕННЯМИ

1. Розуміння ситуації

Навіщо: Чітке розуміння конфліктної ситуації

Що:

- Дати можливість виговорити емоції
- Вислухати
- Чітко зрозуміти ситуацію
- Задати додаткові питання
- Резюмувати

2. Погодження і підтримка

Навіщо: знизити протиборство

Що:

- Я розумію Ваше невдоволення...
- Ситуація справді складна...
- Я прошу вибачення за...
- Ви опинились у складній ситуації...
- Ви дуже мужньо тримаєтесь в цій ситуації...
- Тримайтесь, Ви все правильно робите...
- Вирішення
- Підтвердження
- Подяка та прощання

3. Вирішення

- Яких дій Ви очікуєте зараз?
- Що ви плануєте далі робити?

- Що я можу зробити, щоб вирішити цю ситуацію?
- Я пропоную наступний план дій. Ви..... Я, в свою чергу....
- Обіцяю Вам зробити наступне.....
- Я зараз передам інформацію, отриману від вас, керівнику...
- Ми можемо домовитись про наступне....

4. Підтвердження

- Вас влаштовує такий варіант?
- На вашу думку це стане вирішенням проблеми?
- Ви згодні так зробити?
- Ми можемо домовитись про наступне?

5. Подяка та прощання

- Дякую за Ваш дзвінок... До побачення...
- Дякую за допомогу ...
- Хочу подякувати за вашу конструктивну позицію і бажання вирішити все якнайшвидше....
- Дякую за розуміння. До побачення...

Мої нотатки



Аргументація

Техніки аргументації

- **Емоційне переконання** – використання емоційних образів, почуттів, власного досвіду. Створення емоційної картини з співрозмовником у головній ролі. Перебуваючи в цій фантазії, людина приміряє на себе відчуття героя, стає на його місце.
 - уявіть себе на місці
 - негативні наслідки
 - власний досвід
- **Раціональне переконання** – використання фактів, аргументів. Наведення фактів, аргументів, які дозволяють отримати згоду, перевести іншого на свій бік. Співрозмовник зважує аргументи та переходить на Ваш бік.
 - дія - вигода
 - дія - наслідки
- **Залучення до співпраці** – залучення у дію на своєму боці. Дії, які змусять людину "приміряти сорочку" опонента. Замість протистояння, співрозмовник стає союзником інспектору або, принаймні, знижує рівень агресивності.
 - метод Коломбо
 - щоб ви робили на моєму місці

Правила аргументації

5-6 ключових аргументів

Порядок аргументів: Сильний-середній-Найсильніший.

Відстежувати аргументи, що справили найбільше враження.

Ключові аргументи повторити декілька разів, змінюючи текст.

Аргументи повинні спиратись на здоровий глузд.

Допустиме легке перебільшення. Не можна обіцяти або аргументувати тим, що інспектор не може виконати.

Самому вірити у наведені аргументи.

Правила аргументації - Довіру до інформації збільшують:

8. Цифри та графіки.

9. Звернення до законів.

10. Рекомендації або посилання на відомих людей/знайомих.

11. Демонстрація фото/відеоматеріалів із наслідками порушення.

12. Інформація з відомих, надійних джерел (відомі газети, журнали).

Коректне завершення контакту

- Резюмувати результат зустрічі.
- Переконатись, що співрозмовник погоджується із переказаним.
- Обмінятись контактами (за необхідністю).
- Домовитись про подальші дії.
- Попрощатися.

У деяких випадках (агресивні викиди, заяви, погрози) ввічливе завершення бесіди може стати викликом для опонентів.

В таких випадках слід взяти до уваги наступний алгоритм:

1. **Пауза для обмірковування.**
2. **Підтримка:**
 - a. *Дякую за пропозицію, для мене це дуже важливо...*
 - b. *Я розумію Ваше бажання допомогти мені. Саме так повинні діяти патріоти...*
 - c. *Я б на Вашому місці вчинив би так саме.*
3. **Відмова-пояснення:** *На жаль я змушений відмовитись через...*
4. **Альтернативна допустима пропозиція:** *Як Вам такий варіант? А якщо ми зробимо наступним чином? Може краще?*

Також при роботі із запереченнями можна використовувати

1. Вибачитись за помилку
2. Спитати про бажані дії
3. Давайте приділяти увагу не проблемі, а її рішенню
4. Ви можете залишити свою скаргу. Для цього Вам потрібно ...
5. Що змусило Вас так подумати?
6. Як би Ви зробили на моєму місці?

Мої нотатки

A large, empty rounded rectangular box with a thin grey border, intended for taking notes. The box is centered on the page and occupies most of the vertical space below the header.