**Алгоритм мотивирующей беседы с потенциальным членом профсоюза**

Одним из основных источников информирования в повседневной жизни является личное общение. Как правило, в разговоре с членами профсоюза мы акцентируем внимание на тех моментах, которые могли быть интересны собеседнику. Но зачастую, случается так, что силы потраченные в ходе беседы не приносят желаемого результата: член профсоюза заядлый спортсмен игнорирует предложения к участию в соревнованиях за честь первичной профсоюзной организации.

В чем кроется проблема — загруженный график или отсутствие мотивации? Конечно же, в каждом случае может быть своя причина, но если вы в беседе придерживаетесь 5 основных пунктов мотивирующей беседы — успех гарантирован!

**Пункт №1 - Установление позитивного контакта.**

Один из важнейших пунктов при общении с потенциальными членами профсоюза являются *приветствие, пожелание доброго времени суток, представление в случае знакомства и комплимент*.

*Начинайте беседу с улыбки и пожелания доброго времени суток, но не забывайте про искренность. В случае, если собеседник вам не знаком, стоит представиться и узнать его имя. При использовании в ходе беседы комплимента допускается только констатирование наличия положительного качества, а не содержание рекомендаций или практических советов по его улучшению.*

**Пункт №2 - Определение потребностей участников беседы.** Потребность участников беседы определяют с помощью открытых вопросов: Что, Почему, Каким образом? Стоит понимать, что задавая вопрос, собеседник подразумевает получить раскрытый, удовлетворяющий его потребности ответ. Примеры вы можете рассмотреть в таблице:

**Пункт №3 - Презентация чего-либо.**

После выявления потребностей делается презентация определенного события, мероприятия, профсоюзные привилегии (подразумевается, что будет дана информация по всем социальным проектам для членов профсоюза и членов их семей).

**Пункт №4 - Ответы на вопросы и работа с возражениями.**

В случае активных возражений в ходе беседы, необходимо использовать технику **«Да, но…»**. Самой неправильной реакцией на возражения потенциального члена профсоюза будет спор с ним.

*Необходимо дать понять, что вы не собираетесь спорить с собеседником:****«Я с вами полностью согласен»****или****«Вы совершенно правы»****и далее, приводится контр аргумент:****«Но дело в том…».***

**Пункт №5 - Завершение беседы.**

В конце разговора важно сделать общее резюме из сказанного и сформулировать **предложение** для собеседника и **призвать** его к чему-то (например – написать заявление о вступлении в профсоюз). По завершении беседы обязательно **поблагодарите**партнёра за его участие в разговоре!

**в помощь профсоюзному организатору**

**ИНДИВИДУАЛЬНОЕ  ОБЩЕНИЕ  С  РАБОТНИКОМ  –  5  ШАГОВ,**

**И КОЕ-ЧТО ЕЩЕ...**

Это пособие поможет закрепить знания, которые вы уже приобрели в ходе обучения работе профсоюзного организатора, особенно в части проведения индивидуального общения. Как показывает опыт органайзинга американских профсоюзов, индивидуальное общение с работниками (проводимое обычно у них дома) существенно влияет на шансы работников добиться своих целей, в том числе: настоящего признания работодателем профсоюза, заключения хорошего коллективного договора, и т.д. Поэтому, большая часть этого пособия сосредоточена на ключевых моментах хождения профсоюзного организатора по домам.

Кроме того, кратко рассматриваются следующие вопросы:

·        Цели индивидуального общения с работниками

·        Главные препятствия для работников к вступлению в профсоюз

·        Важные качества профсоюзного организатора

**Цели индивидуального общения с работниками**

§         Установить контакт - доверительные отношения с работником

§         Узнать проблемы, с которыми сталкивается работник

§         Информировать работника о профсоюзе

§         Показать работнику, что он один не решит проблемы

§         Помочь работнику анализировать источник своих проблем; показать работнику что профсоюз – это единственный способ решить
           проблемы

§         Готовить работника к ответным мерам работодателя

§         Агитировать работника предпринять конкретное действие

**Индивидуальная беседа с работником состоит из 5 шагов:**

1)      Войти в дверь

2)      Узнать историю работника

3)      Представить видение профсоюза/ профсоюзное слово

4)      Сделать прививку от ответних мер работодателя

5)      Агитировать работника – на базе его проблем – участвовать в профсоюзе; агитировать его предпринять конкретное действие

**ВОЙТИ В ДВЕРЬ**

Американские профсоюзные организаторы имеют в виду непосредственный вход в дом работника, как начать разговор так, чтобы тебя впустили в дом.  Но приведенные ниже рекомендации по сути своей можно отнести и к любому разговору с работником о профсоюзе, где бы он ни происходил.

1)      Представьтесь четко и ясно – скажите, как вас зовут, из какого вы профсоюза. Желательно назвать имена каких-то коллег работника, кто советовал вам с ним поговорить.

2)      Не говорите, что вы «только на минуту» – разговор серьезен, и чем больше вы это показываете своим словам и действием, тем лучше шансы, что он тоже будет так относиться к разговору.

3)      Не предупреждайте о своем визите заранее.

4)      Не мнитесь. Не вступайте в спор о том, можно ли вам войти – переходите сразу к конкретным вопросам (т.е. начните узнавать «историю работника» – второй шаг). Хороший первый вопрос – «как долго вы там уже работаете?» Таким образом, вы даете понять, что пришли по важному для работника делу.

**УЗНАТЬ О РАБОТНИКЕ – ЕГО ИСТОРИЮ, ГЛАВНЫЕ ПРОБЛЕМЫ**

Люди участвуют в профсоюзах, да и в любой деятельности потому, что видят в этом их собственный интерес. Поэтому самый главный момент в индивидуальном общении с работником - это узнать как можно больше, подробно и конкретно о нем лично, именно о его работе. Чем он дышит, что его беспокоит?

1)      Задавайте конкретные вопросы. Хороший первый вопрос: «Как долго вы там уже работаете?»

Важные темы, о которых надо спросить:

                                                               i.       Зарплата, все вида компенсации за труд, система оплаты труда

                                                               ii.       Условия труда: график, охрана труда, бытовые условия

                                                               iii.      Соцпакет – отпуск, страхование, питание, проезд, медицинское обслуживание, детский сад для детей, организация обучения, отдыха и т.д.

                                                               iv.      Стаж работы, должность, квалификация

                                                               v.       Отношение к начальству, к другим работникам

                                                               vi.      «Старались ли вы каким-либо образом решить … (перечислите те проблемы, которые назвал работник)?» Этот вопрос готовит почву к разговору о том, как изменим ситуацию. Он также поможет выяснить, как и на что этот работник настроен.

2)      Не перебивайте; паузы – это нормально

3)      Показывайте свою заинтересованность

4)      Слушайте очень внимательно: уловить намеки в его речи, уловите то, что он не говорит словами. Развивайте темы все более четкими вопросами.

5)      НЕЛЬЗЯ – задавать вопросы, которые проясняют мнения о чем-либо, например, «устраивают ли Вас…?» или «нравится ли Вам...?». Ответ будет: «Да, нормально». Здесь вы потеряетесь, а работник временно забудет, как ему плохо... Также нельзя задавать слишком общие вопросы, например, «Что происходит у Вас на работе?», - в ответ Вы никакую информацию не получите.

6)      НЕЛЬЗЯ – стараться решить те проблемы, которые работник указывает. Цель состоит в том, чтобы он сам решил стараться совместно со своими коллегами решить свои проблемы. Но это мы сделаем потом, пока же надо все о работнике узнать.

**ВИДЕНИЕ ПРОФСОЮЗА/ ПРОФСОЮЗНОЕ СЛОВО**

Как только Вы поймете, что действительно выяснили, каковы главные проблемы работника, и успели наладить с ним контакт, пора ввести идею профсоюза. Здесь надо рассказать о том, как все может стать лучше, чем сейчас, – и в материальном плане работников, и в плане участия в принятии решений, которые влияют на жизнь работников.

Переходите к этой части беседы двумя ключевыми вопросами:

1)      «КТО РЕШАЕТ?» Этот вопрос зададим, чтобы работник начал соображать, что работа – это диктатура, где работодатель все решает, без учета участия, мнения, или потребностей работника.

 «ЧТО ИЗМЕНИЛОСЬ БЫ, ЕСОЛИ БЫ НА РАБОТЕ БЫЛ ПРОФСОЮЗ?»

                                                   i.      Этот вопрос не только способствует переходу к профсоюзному слову, но дает возможность узнать, что этот человек знает о профсоюзах, или какой у него есть профсоюзный опыт.  На эту информацию надо опереться тогда, когда позже вы будете объяснять, что такое профсоюз.

                                                ii.      Здесь важно расказать о профсоюзе контрастами – «когда нет профсоюза... - когда есть профсоюз...»

2)      Рассказываем о том, что иметь сильный, независимый профсоюз на работе – это то же самое, как поменять власть – если раньше, работодатель мог все решить сам, теперь, он должен согласовываться с работниками.

3)      На базе того, какие (как вы узнали) проблемы есть работников, расскажите пример о том, как эти проблемы могли решиться профсоюзом. Пример должен быть конкретным, специфическим, кратким, и вдохновляющим. Более того, он должен касаться вопроса власти и влияния на работе – кто что решает.

**ПРИВИВКА ОТ РАБОТОДАТЕЛЯ**

Прививка – это получение маленькой дозы болезни, чтобы организм учился бороться против нее. В общении с работником, болезнь - это противодействие профсоюзу со стороны работодателя. Самый простой вариант прививки: «1) Работодатель может, и скорее всего, будет стараться сделать вам плохо, 2) НО все и сейчас плохо, и без профсоюза станет только хуже, 3) а если будет профсоюз, все будет так как МЫ хотим».

Прививкой не являются сказки о том, как все будет легко и хорошо. Мы знаем почти на  100%, что работодатель постарается помешать созданию и укреплению профсоюза. Как любое другое тяжелое дело, человек намного более вероятно его вытерпит, если он представляет себе заранее, что будет, и соответственно к этому готовится.

Самое главное здесь, это чтобы работник понял, ПОЧЕМУ работодатель примет противодействия профсоюза. (ОТВЕТ: чтобы не отдать работникам ни капельку его денег или власти.) Невозможно предсказать, и предупредить заранее все, что может работодатель в этом плане, но если работник понимает распределение власти на работе, и желание работодателя сохранить его единовластие, работник может сам справиться с какой-либо гадостью, которую сделает или скажет работодатель.

Также очень важно, что работник понял:

1) как работодатель будет сопротивляться

2) что работодатель скажет

Важно провести как можно более конкретные примеры.

Помните – и напомните работнику, что все, чего он может бояться от участия в профсоюзе,  может случиться и сейчас. «Если я участвую в профсоюзе, работодатель может меня уволить...» ОТВЕТ? «Да, он может и сейчас вас уволить!!!!» Суть всего дела: нет никаких гарантий без профсоюза, чего бы не обещали или как бы не угрожали работодатели.

Нужно не забывать, что работодатель может сопротивляться созданию профсоюза способами, которые кажутся позитивными – повышением зарплаты или решением какой-то другой проблемы. Он это сделает, чтобы успокоить людей, чтобы они передумали насчет профсоюза. Важно, чтобы люди ожидали этого заранее – и смогли бы объяснить любые такие действия как результат профсоюзаной деятельности. Важно напомнить, что пока нет признания профсоюза и коллективного договора, ничего ещё не гарантировано – включая то, что дал работодатель (что может само по себе стать рычагом давления: что дает работодатель, то может и отнять!)

**АГИТАЦИЯ РАБОТНИКА НА БАЗЕ ЕГО ПРОБЛЕМ**

**АГИТАЦИЯ ПРЕДПРИНЯТЬ КОНКРЕТНЫЕ ДЕЙСТВИЯ**

Откуда мы узнаем, готов ли работник помочь организовать профсоюз?

СПРАШИВАЕМ его!

После того, как мы полностью рассказали работнику о том, что такое профсоюз, как его строить и как готовиться к анти-профсоюзным действиям работодалетя, задайте вопрос: «Вы готовы вместе со своими коллегами создать профсоюз?»

Тут сложный момент: английское слово «агитировать» означает, буквально: растроить, беспокоить, даже накалить. Мы агитируем работника вспомнить, насколько сильно его бесят те проблемы, которые он назвал, и мы поощряем его беспокоиться об этом: «ну сколько можно?!»

Эта агитация проводится именно на базе того, какие специфические проблемы есть у этого работника. Например, если его проблема - график работы, мы говорим: «Сколько можно терпеть беспредел произвольного графика?», а не «Сколько можно терпеть мизерную зарплату?»

Чтобы выдержать давление работодателя, и бороться до конца, человека должно мотивировать очень сильное желание избавиться от нынешнего положения.  Неудовлетворение тем, как все сейчас плохо, - в этом плане является сильным стимулом.

Подчеркните, что дело срочное.  Нужно подчеркнуть, что у них есть выбор – либо не принимать никаких действий, чтобы все осталось, как есть сейчас, либо что-нибудь сделать.

**ПРЕДПРИНИМАТЬ ДЕЙСТВИЯ**

Чтобы выиграть, рабочие должны делать намного больше, чем просто подписать заявление. Они должны сами провести кампанию, осуществлять профсоюзную работу, и таким образом развивать у себя  - и демонстрировать это другим - свою преданность профсоюзу.

Поэтому мы попросим работника предпринять какое-то конкретное действие, которое (в соответствии с тем, что мы о нем знаем) подходит нашим целям. Т.е., если он явный активист, мы не только хотим от него, чтобы он сам пришел на собрание, но и привел с собой еще каких-то работников, или даже ходил с нами по домам других работников, с которыми он работает.

**Главные препятствия к вступлению в профсоюз**

Страх (ответных мер со стороны) работодателя

Предубеждение против профсоюзов

            Отсутствие знаний о профсоюзе

            Отсутствие знания о независимом профсоюзе (отрицательный опыт с каким-

то другим профсоюзом)

Чувство безнадежности – что ничего не может измениться. Неверие в собственные силы

Уязвимость положения работника

            Пьяница

            Испытательный срок

            Плохое здоровье

            Родня – или сам – на крючке работодателя

**Важные качества профсоюзного организатора**

Коммуникабельность

Умение общаться

Уметь повести за собой

Уметь говорить понятным языком

Быть компетентным в обсуждаемой теме

Внушать доверие

Преданность профсоюзу

Ответственность и обязательность

Терпение

Уметь слушать

Уверенность в себе

Умение хорошо работать с другими людьми, особенно с теми, которые отличаются от Вас

Способность воодушевить других