



# СЕКРЕТЫ КОММУНИКАЦИЙ ПРОФИДЕРА

работающие скрипты и чек-листы  
ПРАКТИКУМ 1:0







СОДЕРЖАНИЕ



РУКОВОДСТВО ПО ИСПОЛЬЗОВАНИЮ КНИГИ



ПЕРВЫЙ ЭТАП | НАЧАЛО ОБЩЕНИЯ



ВТОРОЙ ЭТАП | СБОР ИНФОРМАЦИИ



ТРЕТИЙ ЭТАП | ПРЕЗЕНТАЦИЯ. МАТРИЦА АРГУМЕНТАЦИИ



ЧЕТВЕРТЫЙ ЭТАП | ПРЕЗЕНТАЦИЯ. ОТРАБОТКА ВОЗРАЖЕНИЙ



ПЯТЫЙ ЭТАП | КАК ПОДВЕСТИ РАБОТНИКА К ВСТУПЛЕНИЮ В ПРОФСОЮЗ



ЗАКЛЮЧЕНИЕ



СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ. ОБ АВТОРАХ



По QR-коду для Вас доступен видео контент на YouTube канале профсоюзной организации ПНТЗ с примерами, как сопровождение (пояснение) к книге.



## КАК ПОЛЬЗОВАТЬСЯ КНИГОЙ

### Почему эта книга полезна каждому профактивисту? ...

В книге собраны **готовые решения** распространенных проблем, возникающих в коммуникации с членами и не членами профсоюза. Пожалуй, каждый профактивист встречался с такими высказываниями: «Не буду вступать в профсоюз», «Хочу выйти из профсоюза», «Профсоюз ничего не делает», «Мне от вас ничего не нужно» и т.п.

В этой книге Вы найдете **конкретные алгоритмы и скрипты**, которые нужно только запомнить и далее – применять на практике, оттачивая мастерство по отработке таких возражений и выстраиванию эффективного диалога в целях привлечения или удержания членов профсоюза.

### Почему этой книге можно доверять? ...

Эта книга результат длительного обучения профактива на семинарах и мастер-классах ТОО-вых бизнес-тренеров России (Александр Иванов, Алексей Фролов, Светлана Никитина и др.), в ней собраны идеи и техники таких гуру коммуникаций, как Никита Непряхин, Брайан Трейси, Фил Джонс, Джордан Белфорт и др.

Идеи и техники адаптированы именно к профсоюзной специфике коммуникаций и проверены на практике.

### Кто автор книги? ...

Это команда профактива под руководством председателя первичной профорганизации АО «Первоуральский новотрубный завод» Ошуркова Сергея Леонидовича, который организует обучение профсоюзного актива, практикует сам и вдохновляет других на эффективные коммуникации.

### Как работать с книгой? ...

В книге даны короткие теоретические описания техник и практические примеры.

Нужно помнить, что знания автоматически не загружаются в голову (поэтому книгу придется таки прочитать), а знания автоматически не превращаются в навыки (поэтому скрипты нужно применять в реальных разговорах, а по чек-листам проверять свои действия).

Книга содержит универсальные приемы и техники, а также специфические примеры, применимые к деятельности профсоюзной организации АО «ПНТЗ». Поэтому смело знакомьтесь с примерами и привносите свои правки, чтобы максимально адаптировать предложенные техники и примеры для себя.



**ПЕРВЫЙ ЭТАП**  
**НАЧАЛО ОБЩЕНИЯ**



Именно от настроев на общение зависит эффективность коммуникации. Собеседник всегда чувствует Ваш настрой. Транслируйте :

-  Уверенность в себе,
-  Уверенность в ценности того, чем занимается профсоюз,
-  Профессионализм и доброжелательность.

## КАК ПОДГОТОВИТЬ ИНФОРМАЦИЮ О СЕБЕ?

### 1 Составьте «лифтовую (краткую) речь о себе».

Включите в нее следующие элементы:

- Ваши фамилию, имя, отчество (или просто имя, или имя и фамилию, дайте знать, как к Вам обращаться),
- Должность, в т.ч. профсоюзную,
- Привязка к чему-то общему с собеседником (место работы, общий интерес, возраст). Мы с вами... Я как и Вы... Я тоже...
- Чем Вы можете быть полезны.

*- Добрый день, меня зовут Екатерина Иванова. Я инженер Вашего участка. Вы наш новый сотрудник? Как Вас зовут?*

*- Здравствуйте. Вячеслав.*

*- Вячеслав, очень приятно познакомиться!*

*Я являюсь председателем цехового комитета профсоюза.*

*Если у Вас возникнут какие-либо вопросы по работе, «куда, к кому обратиться», «по льготам и гарантиям», или просто понадобится обсудить волнующий Вас вопрос, Вы можете смело обращаться ко мне.*

*Вы впервые устроились на наше предприятие?*



Доброжелательно, спокойно, открыто:

Приветствие, имя, должность, привязка к общему (работаю на Вашем участке).

С уважением и интересом задать вопрос.

Рассказ о себе – не должен быть длительным монологом. Обязательно включите в него вопросы к собеседнику.

Профсоюзная должность.

Профессионализм, чем могу быть полезным.

Вопрос для продолжения диалога и уточнения направления диалога.



## Запишите лифтовую речь о себе...

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### 2 Составьте список своих достижений

Собеседник часто делает вывод о профсоюзе на основе выводов о Вас. Если мы позиционируем профсоюз как организацию, где можно получить профессиональную оперативную помощь и поддержку по различным вопросам, то этот профессионализм должен транслироваться и Вами.

Включите в свою стандартную «заготовку профессионала» следующую информацию.

Сколько человек состоит в профсоюзе (в организации, в подразделении) | или свой пример.

---

---

---

- В нашей организации почти 90% работников - члены профсоюза.

- А Вы знали, что более 8000 человек состоит в профсоюзной организации АО «ПНТЗ»? И нам не хватает именно Вас.

В Вашей (нашей) бригаде - 49 человек, и все они члены профсоюза. Вы уже познакомились с Вашим профгруппоргом?





Ваш стаж работы на предприятии и/или на выборной должности. *Или свой пример.*

-----  
 -----  
 -----

Реальные и конкретные примеры Вашего участия в оказании помощи профсоюзу (решение трудового спора, оказание материальной помощи и др.) Если таких еще нет, то конкретные примеры коллег. *Опыт. Или свой пример.*

-----  
 -----  
 -----

Связи (с авторитетными людьми, специалистами) *Или свой пример.*

-----  
 -----  
 -----



*- Я работаю на предприятии более 10 лет! На должность председателя коллеги меня избрали уже почти 5 лет назад! За это время с какими только проблемами нам с работниками ни приходилось разбираться.*

*Или*

*- Я, как и Вы, не так давно работаю на предприятии, но за это время мы со специалистами профсоюза решили не одну проблему работников.*

*- Мы с работниками неоднократно выявляли ошибки в начислении зарплаты и добивались их исправления. Например, недавно выяснили, что работникам не оплатили дни, выпавшие на праздники. После нашей «служебки» работодатель эти дни оплатил да еще и с компенсацией за задержку выплаты.*

*- Недавно выяснилось, что работодатель больничный забыл оплатить. Сам работник пытался разобраться - не получилось. Только профсоюзные «служебки» подействовали.*

*- До сих пор получаю слова благодарности от ... за... (то, что организовали сбор средств на лечение ребенка более 100 000 рублей).*

*Вам приходилось сталкиваться с неприятными ситуациями на работе или в обыденной жизни?*

*- Вашу ситуацию могу обсудить непосредственно с начальником цеха ФИО. У меня как раз к нему есть несколько вопросов.*

*- С этим вопросом стоит обратиться к председателю нашей профсоюзной организации Ошуркову Сергею Леонидовичу. Давайте подготовим к нему обращение.*



**Образование** | или свой пример.

-----  
-----  
-----

**Знание коллективного договора** | или свой пример.

-----  
-----  
-----

**Знание локальных нормативных актов** | или свой пример.

-----  
-----  
-----

Льготы, гарантии.

Правила внутреннего трудового распорядка;  
Положение об оплате труда и премировании работников;  
Социальный пакет (формы заявлений).

Если Вы новичок, то все равно должны держаться как профессионал! Приводите примеры коллег, ссылайтесь на авторитетные источники. Если не знаете ответ на вопрос, скажите:

*«Это очень правильный вопрос!... или Спасибо за такой нужный и важный вопрос! Я уточню информацию, чтобы максимально точно и подробно Вам ответить. Скажите, пожалуйста, на какой номер телефона я могу Вам позвонить?»*





### 3 Начните диалог и расположите собеседника к общению.

Поощряйте собеседника, спрашивайте его мнение. Это поможет не только выяснить то, что действительно интересно собеседнику (его ценности, заботы, проблемы), но и расположить его к себе (люди любят говорить о себе, людям важно и приятно понимать, что их ценят, их мнением интересуются).

Примеры начала диалога с новичком (не) членом профсоюза:

- Здравствуйте! Меня зовут Екатерина Иванова, я работаю инженером в этом цехе. Вы наш новый работник? Как Вас зовут?

- Да. Владислав.

- Приятно познакомиться, Владислав. Здорово, что наши ряды пополнились еще одним приятным человеком. Вы уже познакомились с коллегами?

или...

- Рада, что в наш цех приходят такие замечательные (располагающие к себе, интересные) люди! Скажите, Вы уже тут освоились?

или...

- Замечательно, что Вы в нашей команде. Как Вам коллектив? Вы уже познакомились с Петровым Иваном?... Это наш профгруппорг...

или...

- Как Вам наш цех / наше предприятие?

- Какие у Вас первые впечатления?

Примеры начала диалога «со старичком» (не) членом профсоюза.

Для начала диалога с таким работником лучше заранее выявить интересную, актуальную, касающуюся работника информацию, которая станет зацепкой для начала диалога (Подробнее о важности и техниках сбора информации о собеседнике читайте в главе 2).

- Здравствуйте, Михаил. Рада Вас видеть! Знаю, что в Вашу бригаду устроился новенький. Вы уже познакомились с ним? Как-по вашему, перспективный работник?

- ...

- Вот если бы Вы за него взялись, то из него бы вышел толк. Я могу на Вас рассчитывать? И, да, направите его ко мне для беседы и знакомства?

- ...



Проверьте по чек-листу: насколько хорошо Вам известны и насколько хорошо Вы применяете «4 основных ключа к эффективному общению».

## Чек-лист по книге Бенто Леал III

### Ключ 1. Установка на эмпатию

- Признать собственную значимость.
- Представить себя как гуру коммуникации.
- Признать значимость вашего собеседника.
- Настроиться не на обмен информацией, а на понимание собеседника.

Те, кто ценит себя, видят и в других людях уникальных личностей и относятся к ним соответственно.

Помнить это ощущение, которое мотивирует общаться действительно профессионально.

Не с каждым человеком приятно беседовать (попадают грубые, малообразованные и др.) но:

1. Мы не можем изменить окружающих, но можем управлять нашим восприятием.

2. Неприятных людей можно рассматривать как тренеров по воспитанию в вас лучших человеческих качеств или подсказки, что именно не так в вас самих.

3. Каждый человек имеет уникальный опыт, знания, переживания, с которым Вы можете познакомиться, и который будет Вам полезен (а может этот грубиян - заботливый отец, и ему будет интересна информация о детском лагере и конкурсах, или он заядлый рыбак и ему можно предложить поучаствовать в конкурсе рыболовов).

Настроиться слушать, сопереживать и понимать. Живо интересоваться тем, что говорит и чувствует Ваш собеседник, к чему он стремится.

*Пример:*

- *Ваш профсоюз ничего не делает!*

- *Вижу, Вы чем-то огорчены. Случилось какое-то недопонимание со стороны руководителя?*

- *Опять не подписывает донорские.*





Сосредоточиться на хорошем в себе и других.

## ПЕРВЫЙ ЭТАП | НАЧАЛО ОБЩЕНИЯ

Выделять уникальное и замечательное. Это поможет вести беседу в позитивном ключе.

*Пример:*

- Ты парень **хороший**, но в профсоюз **не вступлю!**  
(Акцентируем внимание не на «не вступлю», а на «хороший»).

- Мне приятно, что **Вы высоко цените мои качества и работу. Я и профсоюзная команда действительно делаем все, чтобы наши работники оперативно решали свои проблемы.** В этом месяце, например, мы отменили 3 распоряжения с дисциплинарными взысканиями и добились внесения изменений в «Положение о премировании». Вы слышали об этом?... Скажите, а откуда Вы получаете информацию о деятельности профсоюза?

*Или*

- И не приставай, в профсоюз **не вступлю!**

- Готов поспорить, что **Вы относитесь к той группе людей, которые принимают решения мудро, умеют видеть возможности, ценить деньги и время.** Тогда Вам просто необходимо получить полную информацию, чтобы принять правильное решение.

Скажите, пожалуйста, Вы уже оформили возврат НДФЛ / Вы когда-нибудь сталкивались с необходимостью обратиться за юридической консультацией? / Вы знаете, сколько можно сэкономить и заработать на кэшбеке с Профкартой?





## Ключ 2. Эмпатическое слушание

Это умение внимательно слушать, не отвлекаясь, не фильтруя информацию, не перебивая и не давая советов, проникая в глубинный подтекст слов и разделяя эмоции собеседника.

### НЕ ДЕЛАТЬ

- «Мысленное чтение»: Вы как будто заранее знаете, что Вам скажут, и пробегаете глазами строчки уже давно написанной книги — поэтому не слышите того, что Вам говорят на самом деле,
- «Фильтрацию», когда слышите только то, что хотите или готовы слышать,
- «Репетиция»: вместо того чтобы слушать, Вы готовите собственный ответ и только ждете паузы с целью начать говорить самому,
- «Мечтательность»: Вы просто отпускаете мысли погулять, пока с Вами разговаривают,
- «Советы»: стремление предложить решение вместо того, чтобы выслушать,
- «Суждения»: стремление сделать анализ ситуации, высказать оценки и выводы,
- «Перепрыгивание»: стремление рассказать свою историю вместо той, которую Вам рассказывают («а вот у меня было...»).

### ДЕЛАТЬ

- Успокоить свой разум и сосредоточиться на собеседнике. Думать не о себе, а о собеседнике, контролировать движение мыслей.
- Слушать все, что говорит собеседник.
- Понять, что чувствует собеседник.
- Не перебивать.
- Пересказать своими словами то, что Вы услышали, и описать эмоции, которые, как Вам кажется, испытывает человек.  
*Пример:*  
— Начальник опять поставил мне отпуск на зиму.  
— Это неприятно.  
(или) Обидно, когда рушатся планы на отпуск.  
— Да, так и есть.



### Ключ 3. Эмпатическое высказывание

Это умение выразить свои мысли так, чтобы повысить шансы на согласие, даже если собеседник изначально настроен скептически и неконструктивно.

Чтобы высказать свои мысли эмпатически, сделайте пять шагов.

**Приведите мысли в порядок и используйте «я –высказывание».**

1. Успокойтесь, обдумайте то, что хотите сказать

2. Сформулируйте свое «я»-высказывание:

НЕ «Ты говоришь слишком громко», А «Я прошу тебя говорить тише»;

НЕ «Ты меня никогда не слушаешь», А «Я хочу, чтобы ты внимательно слушал меня, когда я говорю».

3. Когда эмоции зашкаливают, поможет трехчастная формула:

*(1) КОГДА ты делаешь то-то и то-то (2) в таких-то ОБСТОЯТЕЛЬСТВАХ, (3) я ЧУВСТВУЮ то-то и то-то.*

Вместо: «Ты такой ненадежный! Неужели трудно было позвонить?».

Лучше сказать: «Когда ты не пришел на работу, я думал(а), что случилось что-то ужасное, мы все переволновались».

**Проявляйте уважение.**

1. Выбирайте слова и следите, каким тоном Вы разговариваете. Будьте упорны: в конце концов, ваше уважение и сдержанность окажут свое действие.

2. Очень важно отделять проблему от человека. Обсуждайте нежелательное поведение, беспокоящий вас факт, но не распространяйте негатив на саму личность человека, с которым разговариваете.

*Пример:*

*- ...(Работник оскорбительно, громко и грубо говорит что-то плохое про профсоюз и про профактив).*

*Вместо: «Да ты сам грубиян, нарушитель и алкоголик!? / Чего разорался?!*

*Лучше: «Каждый имеет право на свое мнение. Подскажите, как Вы считаете, чем должен заниматься хороший профсоюз? / Что нужно сделать мне, чтобы Ваше мнение о профсоюзе изменилось?»*



**Выражайтесь ясно.**

Говорите об одном. Объясните, что Вы хотите. Не ждите, что кто-то сумеет прочесть Ваши мысли.

**Дождитесь ответа.**

Если ответа нет, спросите сами:  
«Что Вы думаете о том, что я сказал?»  
И обязательно внимательно выслушайте ответ.

**Поблагодарите.**

Можно развернуто, а можно кратко:  
«Спасибо, что выслушали меня»/ «Спасибо, что уделили мне Ваше время».

## Ключ 4. Эмпатический диалог

Соединив навыки эмпатического слушания и эмпатического высказывания, Вы сможете построить эмпатический диалог, чередуя эти элементы коммуникации.

### Правило трех П

Самое лучшее, что Вы можете сделать для окружающих, – это регулярно поддерживать их самооценку и настроение, высказывая:

- Похвалу,
- Признание,
- Признательность.

Выражайте свое восхищение, признавайте заслуги и таланты, благодарите за то влияние, которое человек оказывает. **Делайте это часто, искренне и конкретно.**



### ИТОГ

- 👤 Настроиться на общение (эмоционально, позитивно, спокойно),
- 👤 Уметь подать себя, расположить к себе,
- 👤 Уметь начать диалог,
- 👤 Уметь побудить собеседника к диалогу,
- 👤 Знать и применять ключевые правила общения (чек-лист).





**ВТОРОЙ ЭТАП**  
**СБОР ИНФОРМАЦИИ**



Все мы знаем, чем полезен и хорош профсоюз. Но нельзя бездумно «вылить» весь этот «список полезностей» на нашего собеседника и удивляться, почему Вы не смогли убедить человека вступить или остаться в профсоюзе. Нужно помнить следующее...

- Мы понимаем и оцениваем одну и ту же информацию по-разному. Вся поступающая информация проходит через персональный уникальный фильтр установок, ценностей, жизненного опыта человека. Поэтому важно:

### Понять, что за человек перед Вами, какие у него интересы

Все понимают, что интересы многодетной матери будут отличаться от интересов вчерашнего студента. Поэтому важно представлять общий портрет собеседника и строить общение, исходя из предполагаемых интересов. При этом нужно понимать, что одна многодетная мама может быть заинтересована в конкурсах и лагерях для детей, а другая в бьюти-процедурах и мастер-классах по саморазвитию. Поэтому поиск интересов всегда персональный.

### Понять какими ценностями, принципами руководствуется собеседник

Например, он ценит время – поэтому информацию ему нужно подавать оперативно и подача «списка полезностей» профсоюза должна отражать, эту ценность:

*«Мы оперативно отвечаем на вопросы и решаем возникшие проблемы. Для решения вопроса не надо идти на прием, достаточно позвонить или написать» и т.п.*

Если собеседник стеснительный, не любит огласки, ценит конфиденциальность, то те же «профсоюзные полезности» нужно подавать с акцентом на эту ценность:

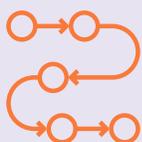
*«Нам доверяют, так как, решая трудовые, семейные и личные вопросы, мы обеспечиваем конфиденциальность Вашей информации». «Вам не обязательно непосредственно и лично идти на прием к специалистам профсоюза, достаточно написать сообщение в ватсапе, мессенджере или на сайте. Вы уже подписаны на нас в соцсетях?»*

### Понять какие «боли» у собеседника есть, и как мы их можем закрыть

Информация о санаториях и конкурсах полетит у Вашего собеседника в «мысленную корзину для мусора», если он думает о том, что у него арестовали карту или удерживают 50% из зарплаты. Информация о защите трудовых прав и скидках в магазинах собеседнику будет неактуальна, если он одинокий человек, в жизни которого только дом – работа, работа – дом (компьютер, телефон и телевизор).



Выяснить боли, можно (1) задавая вопросы и (2) внимательно слушая ответы (иногда нужно читать между строк и уточнять, правильно ли Вы поняли).



### Техника:

(1) сформулировали утверждение (предложение, информация) - (2) задайте вопрос. (3) Получили ответ – (4) отреагируйте (повторить ответ собеседника, перефразировав / назовите чувство, проблему собеседника из ответа / обозначьте, что понимаете или согласны).. (5) Далее сразу задать новый вопрос.

...

- (1) У нас планируется Кубок профкома по 4-м видам спорта. (2) Как Вы смотрите на то, чтобы войти в команду и поучаствовать?

- (3) Некогда мне.

- (5) Вам неудобно именно в эти выходные или Вы в принципе чем-то заняты?

- (3) Мне детей не с кем оставить.

- (4) Понимаю Вас. Хорошая новость в том, что детей можно взять с собой...

- ...

- (5) А Вы уже спланировали их летний отдых?

- Пока нет.

- Я собираю заявки на лагерь... Вам интересно было бы ...?



### ИТОГ

Из беседы можно сделать вывод о том, что собеседник не против спорта и выездных мероприятий, но не располагает временем, проводит время с детьми. В ходе разговора можно выводить на выявление новых ценностей, интересов, болей.

На основе выявленных болей, интересов, ценностей и убеждений Вы уже можете определить, какие «профсоюзные полезности» смогут заинтересовать собеседника.



## ПРАВИЛА СБОРА ИНФОРМАЦИИ

### 1 Подготовка обязательна.

Сбор информации о собеседнике должен быть как предварительный, так и текущий (во время диалога). Лучше заранее по возможности узнать максимально полную информацию (имя, возраст, предыдущее место работы, семейное положение, дети).

### 2 Начинайте с простых и общих вопросов. Не превращайте общение в допрос. Не спрашивайте сразу, сколько детей и есть ли долги.

*... как давно Вы работаете?*

*... впервые ли устроился на предприятие?*

*... успел ли уже с кем-то познакомиться, освоится на новом рабочем месте...?*

*... как Вам...?*

*... что Вы думаете о ...?*

### 3 Используйте правильную интонацию.

Интонация говорит о Вас больше, чем сами слова. Используйте интонации, как будто ведете «Разумное рассуждение» и интонацию, которая говорит: «Я забочусь о Вас».

### 4 Задавайте вопросы в логической последовательности, а не скачите с темы на тему.

### 5 Берите больные места на заметку, а не устраняйте боль.

*Не надо:*

*- Мне отпуск поставили на зиму, совершенно не понимаю, как и чем мои дети будут заниматься в летние каникулы.*

*- О, тогда я могу предложить Вам путевку в лагерь! И еще выдать Вам купоны в батутный парк!*

Сделать предложение собеседнику – это следующий этап. На этапе сбора информации – только сбор информации и обратная связь в виде внимательного слушания. Можно также усилить/подчеркнуть боль дополнительными вопросами.

*Вариант:*

*- Мне отпуск поставили на зиму, совершенно не понимаю, как и чем мои дети будут заниматься в летние каникулы.*

*- То есть Вы написали заявление на отпуск летом, а Вам снова поставили на зиму? / А дети у Вас еще учатся в начальной школе? / А сколько детям лет?*



## 6 ↘ **Активное слушание.**

предполагает кивание головой, слова: понимаю, это действительно важно, замечательно, интересно, ясно.

## 7 ↘ **Не уходите в беседы «обо всем».**

Возвращайте инициативу и направление беседы вопросами. Помните цель беседы.

По итогу беседу у Вас должна сложиться общая картина о человеке:

-  Что его беспокоит,
-  Чем интересуется,
-  Какими ценностями руководствуется,

Именно эта информация поможет эффективно представить преимущества членства в профсоюзе для Вашего собеседника.

Дальше пример того, о чем можно построить дальнейший диалог с человеком на основе выявленных ценностей.

## **ЗАДАЧА**



Разработать свою табличку, чтобы при беседе и выявлении ценностей собеседника в голове сразу всплывали темы для разговора о профсоюзе, которые с большей вероятностью тронут, зацепят работника.





## Ценности, убеждения собеседника

## Профсоюз соответствует стремлениям (аргументы)

Самореализация  
признание

- ⊞ Конкурсы (стихов, фотографии, выступления, спорт),
- ⊞ Обучающие проекты (финансовая грамотность, коммуникации, уход за собой),
- ⊞ Поощрения.
- ⊞ -----

Карьера

Через активность в профсоюзной деятельности

- ⊞ Карьерный рост на работе,
- ⊞ В кадровый резерв профорганизации и/или трудоустройство,
- ⊞ Продвижение по «профсоюзной лестнице»,
- ⊞ Возможность стать членом вышестоящих профсоюзных органов (например, молодежная комиссия обкома или Центрального совета профсоюза),
- ⊞ -----

Деньги

- ⊞ Скидочная система,
- ⊞ Бесплатная юридическая консультация,
- ⊞ Подготовка документов в суд (обжалование взыскиваемой задолженности, уменьшение размера удержаний),
- ⊞ Возврат НДФЛ,
- ⊞ Материальная помощь в тяжелых ситуациях,
- ⊞ Возврат незаконного удержания премии, возврат зарплаты из-за ошибок работодателя в начислении,
- ⊞ Премирование за активную работу в профсоюзе,
- ⊞ Выплаты к наградам,
- ⊞ Бесплатные семинары по финансовой грамотности от специалистов,
- ⊞ Денежное и иное поощрение победителей конкурсов,
- ⊞ Бесплатные и льготные путевки.
- ⊞ -----



**Ценности,  
убеждения  
собеседника**

**Профсоюз соответствует стремлениям (аргументы)**

Милосердие

- ⊞ Благотворительность (детские дома),
- ⊞ Материальная помощь нуждающимся коллегам,
- ⊞ Благотворительные фестивали.



Здравый смысл

- ⊞ Владеем проверенной информацией и транслируем ее,
- ⊞ Имеем выход на руководителей высшего звена для решения вопросов работников,
- ⊞ Даем юридическую консультацию и готовим документы в суды и иные организации для решения трудовых, семейных, гражданских, наследственных и иных вопросов,
- ⊞ Обученные специалисты.



Удовольствие

- ⊞ Сплавы, театры, бьюти мастер-классы.



Мораль  
и нравственность

- ⊞ Действуем в рамках закона,
- ⊞ Транслируем социально значимые ценности (труд, честность, семья, здоровье),
- ⊞ Сохраняем конфиденциальную информацию, полученную от работников,
- ⊞ Не допускаем распространения сплетен,
- ⊞ Не допускаем некорректного общения с работниками.



Комфорт

- ⊞ Развитая система дистанционного и оперативного взаимодействия. Можно задавать вопросы и получать информацию в соцсетях, на сайте профсоюза,
- ⊞ Организуем поездки в театр, на матчи и др.,
- ⊞ Профком закупает билеты, организует трансфер, от члена профсоюза требуется только своевременно подать заявку.





## Ценности, убеждения собеседника

## Профсоюз соответствует стремлениям (аргументы)

Статус

- ♻ Быть членом нашего профсоюза – престижно,
- ♻ О нас знают и говорят не только в городе, но и в России,
- ♻ Наша профорганизация получила звание «Лучшей профорганизации в России в 2020 году»,
- ♻ Победители престижной всероссийской профсоюзной премии «Профсоюзный авангард» (2020).
- ♻ -----

Признание

- ♻ Профсоюз поощряет активистов (награды с денежным поощрением),
- ♻ Профсоюз участвует в подготовке характеристик на работников для представления их к наградам разного уровня,
- ♻ Профактивисты всегда в гуще событий и первые узнают актуальную информацию.
- ♻ -----

Дети и семья

- ♻ Семейные и детские конкурсы,
- ♻ Скидочные купоны в зоопарк, батутный парк и др.,
- ♻ Детские группы на море и санатории Кавказа,
- ♻ Детские лагеря и санатории (в т.ч. взаимодействие с управлением образования города),
- ♻ Поездки в цирк.
- ♻ -----

Безопасность

- ♻ Профсоюз - это страховка почти на все случаи жизни,
- ♻ Вы всегда можете обратиться за юридической помощью по трудовым и личным вопросам,
- ♻ Профсоюз оказывает материальную помощь в тяжелых ситуациях, организует сборы денежных средств для работников, которым потребовались большие суммы на лечение,
- ♻ Профактив – это обученные специалисты.
- ♻ -----





**Ценности,  
убеждения  
собеседника**

**Профсоюз соответствует стремлениям (аргументы)**

Здоровье

- 👤 Бесплатное и льготное санаторно-курортное лечение,
- 👤 Информирование об услугах медцентра (в рамках добровольного медицинского страхования).
- 👤 -----

Активный отдых  
и спорт

- 👤 Спартакиада среди предприятий области (по видам спорта: ...),
- 👤 Кубок профкома ,
- 👤 Спартакиада (сообщить контакты физорга (подразделения, профсоюза).
- 👤 -----

С этой таблицей мы поработаем далее...



**ИТОГ**

Теперь Вы знаете, что цель беседы и предварительная подготовка к ней должны касаться сбора информации о ценностях, заботах, болях, интересах собеседника.

Вы составили таблицу профсоюзных преимуществ, «плюшек» в зависимости от выявленных ценностей собеседника, чтобы грамотно подать информацию о профсоюзе.

А теперь мы перейдем к самой презентации и вовлечению в профсоюз.





**ТРЕТИЙ ЭТАП**  
**ПРЕЗЕНТАЦИЯ**  
**МАТРИЦА АРГУМЕНТАЦИИ**



После сбора информации можно переходить к вовлечению, презентации, приглашению (в нашем случае к презентации преимуществ членства в профсоюзе). Давайте поговорим про форму и содержание этого этапа. **Сначала о форме.** Что же сказать, чтобы вовлечь собеседника и удержать его внимание? (Кстати, некоторые из этих фраз можно использовать и на этапе сбора информации)

## 1 Как вовлечь собеседника.

### ☐ «Что Вы почувствуете, если ...?»

*Что Вы почувствуете, если это решение приведет к решению финансовых вопросов, продвижению по работе, придаст чувство уверенности в завтрашнем дне?*

*Что Вы почувствуете, если Вас незаконно лишат премии или будут склонять к увольнению, или не дай Бог, случится беда (пожар, дорогая операция)?*

### ☐ «Только представьте...»

*Только представьте, как все изменится, когда Вы будете членом профсоюзной команды. За Вами всегда будут стоять люди, которым не все равно, к которым можно обратиться по трудовым и личным вопросам. Получить финансовые выгоды и моральную поддержку.*

*Только представьте, что скажет Ваш супруг, когда узнает, что Вы упустили возможности... (для Ваших детей ездить в лагеря, получать подарки за участие в конкурсах, страховать всю семью от клеца, ездить в театры и оздоравливаться в санаториях на Черном море и Кавказе, получать бесплатную юр помощь).*

*Только представьте по цене чашки кофе (одного обеда), Вы приобретаете страховку от всего...*

Обычно людей мотивируют две вещи: страх потери или желание приобрести выгоду. Причем страх потери гораздо сильнее стремления к выгоде.

Обычно людей мотивируют две вещи: страх потери или желание приобрести выгоду. Причем страх потери гораздо сильнее стремления к выгоде.



- **«Готов поспорить, мы с Вами немного похожи...»**

*Готов поспорить, мы с Вами немного похожи: Вы тоже рассудительный человек, который старается принимать взвешенные и правильные решения. Тогда Вы правильно оцените все преимущества быть членом профсоюза.*

- **«Я как и Вы...(проблема – снять проблему)»**

*Я как и Вы тоже не доверяю всему новому, пока мне не докажут полезность, нужность, эффективность. Я буду с Вами предельно честен и поделюсь своими наблюдениями. Давайте вместе посмотрим на возможности, которые приобретает работник, вступивший в профсоюз.*

Два приема:

- 1) Найти общее с собеседником («я свой»).
- 2) Назвать лучшие качества собеседника.

Это заставит человека по умолчанию согласиться с тем, что Вы говорите. Заранее соглашаясь быть лучшей версией себя, сложно не оправдать ожидания.

Обозначив, что Вы понимаете проблему собеседника, да еще и разделяете ее, Вы повышаете уровень доверия к Вам. После чего хочется последовать Вашему совету.

## 2 Как занять и удержать лидирующую позицию.

В переговорах успешен тот, кто занимает и удерживает лидирующую позицию. А лидер — всегда тот, кто задает вопросы.

- **«Что Вы знаете о ...?»**

*Что Вы знаете о том, сколько работников ежедневно обращаются в профсоюз? (кстати на основании месячного исследования в ППО АО «ПНТЗ» ежедневно к профактиву обращаются более 7<sup>00</sup> чел.)*

Когда собеседник – «всезнайка». Не спорить. Лучше заронить искру сомнения и поставить под вопрос фоновые сведения, на которые опирается Ваш собеседник. Цель — заставить осознать, что ошибочен не вывод, а предпосылки.

- **«Когда Вам удобно ...?»**

*Когда Вам будет удобно написать заявление?*

Формулировка вопроса заранее предполагает, что у собеседника есть время. Получив ответ, договоритесь о дате.



## Теперь поговорим о содержании презентации...

Почему не каждый аргумент убеждает? На самом деле нас убеждает не сам аргумент: «бесплатные путевки», «скидки», «юрист», а философия, ценность, которая стоит за аргументами и раскрывается в поддержках и примерах.

Чтобы наш аргумент был максимально убеждающим, он должен воздействовать как на левое полушарие мозга (рационально), так и на правое полушарие (эмоциональное). Иными словами аргумент должен сопровождаться «Картинкой», создающую образ и эмоцию, и «Фактами» то есть цифрами, фамилиями, датами.

### Вот пример, как это работает:

#### Тезис

(то, что мы доказываем)

*Нужно быть членом профсоюза.*

#### Аргумент

(1) Фабула аргумента (не содержит ни эмоций, ни рациональности)

*Быть членом профсоюза выгодно (ценность: деньги).*

(2) Поддержка (картинка)

*Только представьте, сколько денег можно сэкономить, будучи членом профсоюза. Идете в магазины, кафе и получаете профсоюзные скидки; с покупок Вам возвращается кэшбэк. Если у Вас возник юридический вопрос: семейный, наследственный, жилищный, трудовой, Вам, как члену профсоюза, юрист даст консультацию, а при необходимости подготовит документы, жалобы, иски абсолютно бесплатно. Через специалиста профсоюза по налоговым декларациям Вы можете вернуть налоги и получить налоговые вычеты, подготовка деклараций также бесплатно. И это далеко не полный перечень возможностей.*

(3) Факт (пример)

*Только по профкарте на услугах и товарах в городе Первоуральске члены профсоюза экономят сотни рублей ежемесячно. Что касается юр помощи, то, например, работнице через суд удалось уменьшить задолженность перед банком на 200 000 руб. С покупки квартиры работники возвращают по 50 и более тыс налогов в год. Членам профсоюза, оказавшимся в тяжелой жизненной ситуации, профкомом оказывается материальная помощь. В зависимости от ситуации она может превышать 50 000 руб.*





## Формула аргументации будет выглядеть так:



**ТЕЗИС – ФАБУЛА АРГУМЕНТА – ПОДДЕРЖКА – ПРИМЕР**

Ниже Вы сможете найти матрицу аргументации. Она содержит готовые шаблоны для коммуникации.

### Как работать с матрицей аргументации:

- 1 Тезис, на который направлено содержание матрицы аргументации, очевиден: *«Вам стоит быть членом профсоюза»*.
- 2 В первом столбце прописаны философии, ценности, убеждения и боли собеседника. Если Вы выявили их, или предположили их актуальность для собеседника, то двигайтесь по столбцам вправо по цепочке: аргумент, поддержка и пример (факт/картинка). Вы можете заучить предложенные фразы, адаптировать их под себя, дополнить столбцы актуальными именно для Вас примерами.
- 3 Помните, что наша задача, не завалить собеседника информацией, а заинтересовать его и вопроса-ми выводить его на продолжение диалога. Продолжая диалог, Вы выясняете новую информацию и снова повторяете презентацию: «аргумент – поддержка – пример – вопрос».
- 4 На основании матрицы аргументации можно прописать скрипты, которые остается только заучить и практиковать.





По-настоящему убеждают не сами аргументы, а та «философия», «ценность», которая лежит в их основе. Ценности раскрываются в поддержках и примерах. Чтобы не перечислять список всех преимуществ (аргументов), можно и нужно выявлять интересующую работника ценность, то что ему дорого, то, что ему действительно важно. И приводить аргументы, поддержки, примеры в рамках интересующей нас ценности.

### Философия Ценности Боли

1

Безопасность,  
надежность

- Я не доверяю абы кому,
- Случись что, как Вы мне поможете?
- Случись что, не найдешь никого.

### Аргумент (фабула)

2

- Профсоюз надежный представитель и защитник Ваших интересов.

- Профсоюз всегда защищает Ваши интересы и права. С нами надежно.

### Поддержка

3

- Наш профактив – это не просто люди с улицы, а *обученные* и пользующиеся авторитетом у работодателя специалисты.

- Нам доверяют. В профсоюзе состоит более 8000 человек.

- Благодарности наших работников и отзывы только подтверждают то, что нам доверяют и нашей работой довольны.



### Пример

Я- как предцехком, *неоднократно...* (пример).

или

- Ваш предцехком ФИО *неоднократно добивался* отмены распоряжений о депремировании работников, добивался выделения работникам путевок и оказания материальной помощи.

- Мнение председателя профсоюза работодателем *уважается и ценится*. Он неоднократно в переговорах *добивался для работников* выплат, защищал от увольнений.

- Юрист профсоюза имеет большой *опыт работы* и является кандидатом юр наук.

- Технический инспектор всегда добивается *справедливого расследования* несчастных случаев, произошедших с работниками, а также контролирует предоставление льгот за вредность.

4

### Вопрос

(для продолжения разговора/поиска/призыва к активным действиям)

5

- Вы уже познакомились с Вашим предцехкомом?

- Вам удобно записать контактный телефон Вашего предцехкома?



**Философия  
Ценности  
Боли**

**1****Аргумент (фабула)****2****Поддержка****3****Время**

- Некогда мне Вашим профсоюзом заниматься,
- Да чтобы что-то от профсоюза получить, надо миллион бумажек собрать,
- Да Вашего предцехкома днем с огнем не найдешь.

- Члены профсоюза *не тратят время* на «разборки с работодателем» / на выяснение информации по иным вопросам, *а просто обращаются к предцехкому или специалистам профсоюза* по любым интересующим их вопросам.

- Пока обычный работник выясняет к кому обратиться по тому или иному вопросу, предцехком уже связался с нужными специалистами и разобрался.
- Юрист написал претензию или жалобу.
- Специалист профкома заполнил налоговую декларацию.
- Орготдел заказал билеты на мероприятие и выкупил их для членов профсоюза.
- Член профсоюза бережет и нервы, и время.

**Быть частью коллектива**

- Не хочу быть «белой вороной».

- Вступая в профсоюз, Вы становитесь частью большого коллектива ПНТЗ, частью команды, которая всегда готова Вас поддержать, у Вас появляется больше возможностей.

- В профсоюзе состоят почти все работники предприятия.
- На 01.01.2021 г в профсоюзе состоит более 8000 человек.



## Пример

- Чтобы застраховать семью от укуса клеща, поехать на хоккей или в театр, *достаточно просто записаться у предцехкома.*
- Чтобы получить юридическую консультацию *достаточно позвонить или написать нашему юристу.*
- Если Вы оставите свой вопрос, заявку или предложение на нашем сайте, то оно *автоматически попадает в работу специалистам.*

- Например, в Вашей бригаде все работники члены профсоюза.
- Вот несколько месяцев назад работнику срочно потребовались деньги на операцию ребенку, в кредите ему отказали. Мы бросили клич по членам профсоюза и собрали несколько десятков тысяч рублей на операцию.
- Только потому, что профсоюз объединяет более 50% работников, на предприятии есть коллективный договор с массой льгот и гарантий для работников (выплаты, дополнительные оплачиваемые отпуска, сертификаты родителям первоклассников и др.).

4

## Вопрос (для продолжения разговора/поиска/ призыва к активным действиям)

5

- Как Вам удобней было бы связываться с нашими специалистами?
- Мы есть в соцсетях. Вы зарегистрированы в контакте?
- На нашем сайте можно оперативно написать вопрос. Вы знаете, как нас найти в интернете (можно просто русскими буквами забить профком ПНТЗ).
- Вам удобно записать номер телефона ....?

- Вы уже познакомились с Вашим профгрупоргом – это представитель профсоюза в бригаде?
- А Вы уверены, что завтра у Вас все будет также хорошо?
- Вам выдали коллективный договор? (пойдемте я Вам его выдам, его можно найти на сайте в группе профкома...)





Философия  
Ценности  
Боли

1

Аргумент (фабула)

2

Поддержка

3

Деньги

- У меня и так денег не хватает, тут еще профсоюзные взносы платить...
- Я готов платить только 100 рублей,
- У меня долги.

- Быть членом профсоюза выгодно.

- Делая покупки по профкарте, члены профсоюза получают скидки и зарабатывают кэшбэк и бонусные баллы. ----->

- Специалист профкома бесплатно заполняет налоговые декларации для возврата налога и получения налоговых вычетов. ----->

- Членам профсоюза оказывается бесплатная юридическая помощь не только по трудовым, но и личным (семейным, наследственным, жилищным и иным) вопросам. ----->

- Работники могут как по льготным путевкам, так и абсолютно бесплатно оздоравливаться в санаториях России. ----->

- Каждый может оказаться в непростой материальной ситуации: потратились на лечение себя или членов семьи, или не дай Бог, в семье случилось горе, член профсоюза всегда может рассчитывать на материальную помощь. ----->

P.S. По цене чашки кофе (трех чашек кофе) Вы приобретаете в разы больше.



**Пример**

4

- Только по профкарте на услугах и товарах в городе Первоуральске можно экономить сотни рублей ежемесячно. ----->

- Только на возврате НДСЛ можно заработать тысячи рублей, а в отдельных случаях десятки тысяч рублей. ----->

- Консультация обычного юриста в Первоуральске стоит 1000 рублей, подготовка документа от 2000 рублей, подготовка иска и документов в суд - порядка 10 000 рублей. Для членов профсоюза все это бесплатно. Не считая экономического эффекта от решения самого вопроса. ----->

- Экономия работника может составлять порядка 40 000 рублей (стоимость путевки). Профком также компенсирует часть стоимости билетов на дорогу (3000 руб - в Минводы и Сочи). ----->

- Размер материальной помощи в зависимости от ситуации может превышать 50 000 рублей.

- Вот в нашем подразделении работникам ежемесячно оказывается помощь порядка ... рублей. Был случай когда .... была оказана помощь .... (знать конкретные примеры).

- Материальную помощь может оказывать и работодатель. Я помогаю собрать и оформить необходимые документы и ходатайствую перед работодателем об оказании мат.помощи членам профсоюза. ----->

**Вопрос**

5

**(для продолжения разговора/поиска/призыва к активным действиям)**

- Хотели бы Вы оформить профкарту, чтобы экономить?

- Вы знаете, в каких случаях можно сделать возврат НДСЛ? (С расходов на лечение себя и детей, с покупки квартиры, обучение себя и детей).

- Сталкивались ли Вы с юридическими вопросами в сфере наследства, ЖКХ, некачественных товаров и услуг в магазинах, долгов перед банками?

- Интересно ли Вам было бы получать консультации юриста оперативно по телефону?

- Куда Вы запланировали Ваш отпуск в этом году?  
- Слышали ли Вы о данной возможности?

- Слышали ли Вы о данной возможности?

- Случались ли у Вас ситуации, когда Вам была необходима финансовая поддержка?





**Философия  
Ценности  
Боли**

**1****Аргумент (фабула)****2****Поддержка****3****Отдых (с пользой)**

- *Дом - работа,  
работа - дом.*

- Члены профсоюза разнообразно весело и с пользой проводят свое свободное время.

- Работники открывают для себя (и своей семьи) *новые занятия: пейнтбол, новые места* – сплавляются, посещают *экскурсии*.

- Мы ездим на другие предприятия металлургического комплекса России. Знакомимся с коллегами, условиями их работы, достопримечательностями их городов и просто замечательно проводим время.

- Практически ежемесячно профком заказывает билеты в театры, на футбольные игры команды «Урал» - ездим на центральный стадион Екатеринбурга, и на хоккейные соревнования команды «Автомобилист» (в Екатеринбурге).

**Дети, семья**

- *И так расходов на детей много,  
- Есть внуки, а у Вас все только для детей работников.*

- *Пользу от членства в профсоюзе получают и члены семьи работника.*

- Дети и внуки работников могут оздоравливаться на море и в санаториях России. Зав. орготдела лично продумывает программу и сопровождает детей в течение всего периода.

- На период каникул (в течение года) профком выдает скидочные купоны в батутный парк, зоопарк, канатный парк, кинотеатр и др.

- Дети и внуки членов профсоюза очень любят участвовать в творческих конкурсах. Все участники получают приятные подарки и призы, а победители – особенное вознаграждение.



## Пример

- Вот в нашем подразделении работники уже заказали ... билеты на теплоходные круизы (со скидкой и рассрочкой платежа для членов профсоюза).

- Недавно наши работники побывали на футболе в Екатеринбурге (билетов в свободной продаже не было, и профкомом был организован трансфер в обе стороны).

- Недавно ездили в аквапарк Лимпопо.

- Около 40 000 купонов уже выданы Вашим коллегам для детей и их внуков. Количество купонов не ограничено, можете получить снова.

- В предновогоднем конкурсе поделок подарком является поздравление Деда Мороза и Снегурочки на дому. В других конкурсах – дети получают сертификаты, наборы канцелярии, сладкие призы, дипломы.

- Недавно победители конкурса рисунков на предприятии стали участниками и победителями областного конкурса. (Конкурс «Жизнь и здоровье – главное всего»).

- Так, в Москве побывало и отдохнуло уже порядка 5 семей (участвовали в спортивных и творческих соревнованиях, посетили экскурсии, Кремлевскую елку).

4

## Вопрос (для продолжения разговора/поиска/ призыва к активным действиям)

5

- Как Вам было бы удобно получать информацию о планируемых мероприятиях?

- Что Вам больше интересно: театральные поездки или спортивные мероприятия?

- Куда бы Вы хотели съездить?

- Как Вам было бы удобно получать информацию о планируемых мероприятиях?

- Куда бы Вы хотели съездить?





**Философия  
Ценности  
Боли**

**1****Аргумент (фабула)****2****Поддержка****3****Общение**

- У меня дом-работа,  
работа - дом,
- У меня нет друзей в  
коллективе,
- У меня нет семьи

- В профсоюзе легко найти друзей, единомышленников и даже любовь.

- Вы можете найти *единомышленников* на мероприятиях Совета молодежи (Мозгобойня, сплавы, уличные фестивали), Женсовета (благотворительные встречи в детских домах, на творческих мастер-классах), Физоргов (спортивные мероприятия: боулинг, футбол, волейбол и др.).

**Здоровье**

- Заниматься здоровьем дорого,
- В санатории ездят одни и те же,
- Путевку не получить,
- Есть проблемы со здоровьем, есть показания к занятиям фитнесом/ к санаторно-курортному лечению.

- С профсоюзом можно выгодно укрепить свое здоровье.

- Члены профсоюза, работающие во вредных условиях труда, пенсионеры и предпенсионеры оздоравливаются в санаториях России бесплатно.

- Вы можете всей семьей съездить в отличные санатории Черного моря и Кавказа по льготной стоимости.

-----&gt;

- Работники предприятия застрахованы по ДМС.

-----&gt;

- В рамках профсоюзных проектов работники посещают фитнес-центры, мастер-классы по уходу за лицом, волосами, телом и др.

-----&gt;

- Профсоюз ежегодно страхует от укуса клеща членов профсоюза и членов их семей.



**Пример**

4

- Вы, возможно, знаете председателя Совета Молодежи и депутата гордумы Станислава Ведерникова. Когда он еще не имел этих статусов со своей будущей супругой, они построили отношения в Совете Молодежи. И таких примеров много. Кстати, если жених и невеста оба являются работниками предприятия, то на свадьбу каждый получает по 5000 рублей - приятный бонус.

- В этом году более 200 работников будут оздоравливаться в санаториях в г. Сочи, Ессентуки и Кисловодск (Кавказ), Усть-Качка (Пермский край).

- Ежегодно на приобретение путевок более 150 человек экономят десятки тысяч рублей. И отзывы всегда самые положительные. ----->

- Я (предцехком) могу подробно рассказать о возможностях работника

\*получить бесплатные медуслуги в нашем медцентре (осмотры узких специалистов),

\*получить бесплатные лекарства – программа «Аптека».

\*через медцентр можно получать частичное возмещение стоимости операций. ----->

- В настоящее время 20 участниц проходят марафон «Преображайся с профсоюзом». ----->

- Ежегодно страхуется порядка 3500 человек. Многие работники уже ощутили выгоду от страховки. Только стоимость иммуноглобулина в десятки раз превышает стоимость страховки (150 р.).

**Вопрос**

5

**(для продолжения разговора/поиска/призыва к активным действиям)**

- В каких мероприятиях Вам интересно было бы поучаствовать: мозгобойня, спортивные соревнования, сплавы, благотворительность?

- Вы уже вступили в Совет Молодежи? Вы знаете, как связаться с представителями Совета Молодежи?

- Вы уже запланировали предстоящий отпуск?

- О каких возможностях работника по ДМС Вы уже слышали?

- Какими услугами медцентра Вы уже пользовались?

- Вам интересно было бы получать уведомления о планируемых мероприятиях?

Какие мастер-классы по уходу за собой/здоровью Вам были бы интересны?

- Вы часто бываете на природе?

- Вы успели застраховаться в этом году?





**Философия  
Ценности  
Боли**

**1****Аргумент (фабула)****2****Поддержка****3****Признание**

- Не ценят как работника, и не замечают, а я тут всю жизнь «горбачусь»,
- Работаю тут всю жизнь, а наград нет.

- Члены профсоюза имеют больше шансов получить награды разных уровней и получать денежные поощрения и льготы.

- Профсоюз ходатайствует о награждении членов профсоюза различными наградами.
- Некоторые награды дают право на звание «Ветеран труда». А оно в свою очередь дает дополнительные льготы, гарантии и выплаты.

**Личностный рост и саморазвитие**

- Хочу развиваться, но не знаю как,
- Не успеваю за изменениями,
- Сейчас каждый «утюг» чему-то учит, а где качество?

- Профсоюз не только защищает, но и развивает.

- Профсоюз организует бесплатные обучающие проекты «Развивайся с профсоюзом!». Тематики занятий касаются актуальных и важных в 21 веке навыков: это успешные коммуникации, конфликтология, эффективность, тайм-менеджмент, целеполагание, финансовая грамотность.



### Пример

- Я (предцехком) участвую в подготовке характеристик на работников, помогаю собрать необходимые документы.

- В профкоме проходят награждения юбиляров по стажу и по возрасту. Этим работникам от профсоюза перечисляется также денежное вознаграждение в размере 2000 рублей.

- Обучение проводят ТОПовые бизнес тренеры России.

- Более 500 человек уже прошли обучение. 90 % из них высоко оценили доступность и качество занятий.

4

### Вопрос (для продолжения разговора/поиска/ призыва к активным действиям)

5

- Вас уже представляли к награждению?

- Какие грамоты у Вас уже есть?

- Сколько лет у Вас стаж?

- Когда Вам исполняется 50 лет?

- Какие тематики обучений Вам интересны?

- Каким навыкам Вы хотели бы обучиться?



### ИТОГ

Составьте / дополните таблицу своими примерами, яркими картинками, «цепляющими» фактами. На основании этого можно составить примеры скриптов (диалогов). Рекомендуем обновлять и дополнять табличку постоянно актуальными примерами.





**ЧЕТВЕРТЫЙ ЭТАП**  
**ПРЕЗЕНТАЦИЯ**  
**ОТРАБОТКА ВОЗРАЖЕНИЙ**

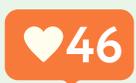


Собеседник далеко не всегда открыт к конструктивному диалогу. Мы можем встречать в возражении необоснованные обвинения и критику, голословные заявления. Нужно отметить, что отработка возражений – это не совсем 4 этап. Умение правильно реагировать на возражения может понадобиться на любом из этапов общения.

## Главные правила отработки возражений:

### Не нужно

- 1 ↓ **Отвечать именно на услышанные слова:**
  - Мне нужно подумать.
  - Да что тут думать, давайте уже заполняйте заявление на удержание взносов,
- 2 ↓ **Вступать в перебранку:**
  - Да Вы карманный профсоюз!
  - А ты докажи! Да как Вам не стыдно так говорить, сам ты «не чист на руку»!
- 3 ↓ **Оправдываться:**
  - Вы ничего не делаете.
  - Неправда! мы очень много чего делаем...
- 4 ↓ **Спорить:**
  - мне ничего от профсоюза не нужно
  - не может такого быть! Очень даже нужно...





## 5 Не реагировать на само возражение. Ищите что стоит за ним.

Нужно всегда помнить, что возражение – в 90% случаев – это пелена, дым, за которым кроется конкретная боль, конкретное убеждение, ценность, философия. Когда говорят «мне нужно подумать», «да Вы карманный профсоюз», «Вы ничего не делаете», «мне ничего от профсоюза не нужно», за этим стоят другие мысли.

### Вам говорят

«Мне нужно подумать»,  
«Да Вы карманный профсоюз»,  
«Вы ничего не делаете»,  
«Мне ничего от профсоюза не нужно»

### Думают

«Вы не вызываете у меня доверия»,

«Не вызывают доверия те услуги и «профсоюзные полезности», о которых Вы говорили»,

«Я не убедился в нужности/качестве профсоюзных полезностей»,

«Я не доверяю профсоюзу ПНТЗ, как общественной организации»,

«Я не доверяю профсоюзам в принципе, как общественным организациям».

### Нужно сделать

Повысить доверие .

- К **Вам** как собеседнику (показать свой профессионализм, экспертность, заботу, готовность и умение решить проблему собеседника),

- К «профсоюзным **полезностям**»,

- К **организации** (ППО АО «ПНТЗ» ГИПР),

- К профсоюзам как **виду** общественной **организации**,

Делать это нужно через отработку возражений согласно технике, указанной ниже.



### Конструкция (техника) отработки возражений:

*Работник:*

- *Возражение работника!*

*Профактивист:*

(1) Присоединение («согласен», «это верно», «именно», «правильно говорите», «Хорошо»)

(2) не к тому, что сказал собеседник в возражении, а к тому, что потенциально может лежать в основе возражения.

(3) Вопрос для продолжения разговора и снятия возражения.





## Скрипты отработки возражений:

### 1 ↴ **Возражения – обвинения.** (по факту возражения в связи с недоверием, сомнением)

**Работник:** Профсоюз ничего не делает!

**Вы:** (1) Согласен (2) когда до работников не доходит информация о деятельности профсоюза, может создаться именно такое впечатление. (соглашаемся не с тем, что профсоюз ничего не делает, а с тем, что так можно подумать, если о нем ничего не знать).

(3) Скажите, пожалуйста, как через какие источники Вы узнаете о деятельности профсоюза?

или

(3) Вы обращались за бесплатной юридической помощью к юристу профсоюза?

или

(3) Скажите, пожалуйста, Вы уже ездили бесплатно в санатории Кавказа?

(далее развитие разговора из матрицы аргументации).

**Работник:** Профсоюз плохо работает!

**Вы:** (1) Да, согласен, (2) работу можно правильно и справедливо оценить только в том случае, когда о работе знаешь.

(3) Что конкретно Вы слышали о деятельности профсоюза?

или

(3) Что заставило Вас сделать такой вывод?

**Работник:** Профсоюз плохо работает!

**Вы:** (2) Я рад, что Вы не равнодушны к деятельности профсоюзной организации.

(3) А что Вы можете посоветовать, чтобы сделать профсоюзную организацию лучше?

или

(3) А что необходимо сделать, чтобы Ваше мнение изменилось?

**Работник:** У Вас плохая репутация. Слышал много негативных отзывов.

**Вы:** (1) Безусловно, (2) репутация в наше время значит много. Поэтому мы особое внимание уделяем тому, чтобы члены профсоюза получали то, зачем пришли. (3) Про какие отзывы Вы говорите? (или что конкретно Вы слышали) Давайте разберемся.





**Работник:** Я никогда не слышал о профсоюзе раньше.

**Вы:** (1)Верю, что это правда, (2)большинство членов профсоюза начинали вступление(разговор) точно с такой же фразы. (3)Давайте посмотрим на нашу работу в деле? (Приводим примеры по матрице аргументаций).

или

(3) Вы могли слышать о наших проектах (перечисляем), они освещались в соцсетях и по местному телевидению. Вы уже подписаны на наш профиль в Instagram и группу VK?

## 2 ↓ Возражения по цене членства (членские взносы).

**Работник:** Непонятно, за что я Вам плачу взносы.

**Вы:** Да, согласен, каждый должен знать, куда уходят его профсоюзные взносы. Давайте вместе посмотрим, какие преимущества имеет член профсоюза?

или

**Вы:** Понимаю, на первый взгляд, данная сумма может показаться пустой тратой для Вас, но давайте Мы вместе разберем, что Вы уже получаете! И чем Вы еще можете пользоваться.

В этот момент главное дать резкий довод в стиле: Я могу назвать несколько ситуаций, когда Вы, не зная ничего о профсоюзе, пользовались его услугами и поддержкой профсоюза!

На предприятии благодаря тому, что в профсоюзе состоит почти 90% работников, действует Коллективный договор. Согласно нему Вы имеете право на бесплатные услуги медцентра, дополнительные отпуска, выплаты и целый ряд иных льгот сверх тех, что гарантирует трудовой кодекс.

Вам известен список Ваших гарантий в соответствии с Коллективным договором?

Давайте вместе посмотрим...

...

Предцехком всегда готов помочь найти и заполнить нужные формы документов и подать их в нужные отделы для оформления льгот. Вы обращались к своему предцехкому с какими-то вопросами просьбами?

...

**Вы:** И это мы с Вами только Колдоговор обсудили. Давайте мы с Вами посмотрим, чем Вы уже сейчас можете начать пользоваться, как член профсоюзной организации...

(Даем в руки профсоюзный кошелек, совместно разбираем его. Попутно собираем информацию о болях, ценностях, интересах, презентуем «профсоюзные полезности» согласно интересам - рассказываем про систему профдисконт, занимаемся математикой, Проговариваем цифры.)





**Работник:** Отчисления (членские взносы) большие.

**Вы:** Согласен, качественные услуги стоят определенных денег. А отчисления большие по сравнению с чем?

**Работник:**...

**Вы:** Давайте рассмотрим какие плюсы Вы получите для себя?

**Работник:** Я лучше профсоюзные взносы на что-то другое потрачу.

**Вы:** Безусловно, Вы правы, эти деньги можно потратить на несколько чашек кофе в месяц (или несколько пачек сигарет). Или можно получить выгоду во многом превышающую размер вноса. (Далее поддержки и примеры).

Уверен, что как мудрый и расчетливый человек, Вы согласитесь, что преимущества профсоюзного членства полностью окупают Ваши взносы?

**Работник:** Сейчас трудный период, мне надо экономить

**Вы:** Согласен, что сейчас не лучшие времена, и эти времена лучше переждать! Особенно если знать, когда этот кризис закончится. А учитывая, что мы этого не знаем, давайте посмотрим, как в условиях кризиса, получить больше возможностей благодаря профсоюзу и действительно сэкономить?

### 3 Возражения об отсутствии потребности.

**Работник:** Да я уже пенсионер, мне профсоюз не нужен!

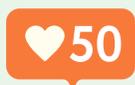
**Вы:** (1) Согласен, (2) с выходом на пенсию начинаешь меньше думать о работе. (3) Вы уже пользовались возможностью бесплатно съездить в санатории? Наши пенсионеры-члены профсоюза в большом восторге от поездок. (проверяем ценности: здоровье, отдых, общение, коллектив, деньги).

или

(3) Чем Вы сейчас живете? Может быть, есть дети, внуки? (проверяем ценность: семья)

или

(3) Вы уже планируете уволняться? (далее выводим на то, что никто не застрахован от депремирований, иных правовых споров – юр помощь, болезней – мат помощь, оздоровление, жизнь не оканчивается – поездки, общение, внуки – конкурсы для детей...)





**Работник:** Я уже получил все, что нужно от профсоюза!

**Вы:** (1)Согласен, (2) человек, который так долго и добросовестно работает на предприятии, имеет большой жизненный опыт и много достижений. (3) Скажите, Вы уже приобрели право на получение звания «Ветеран труда»?

или

(3)Вы уже планируете увольняться? (далее выводим на то, что никто не застрахован от депремирований, иных правовых споров – юр помощь, болезней – мат помощь, оздоровление, жизнь не оканчивается – поездки, общение, внуки – конкурсы для детей...).

**Работник:** Мне не нужно!

**Вы:** Позвольте, пожалуйста, уточнить, не нужно сейчас или вообще? (После ответа необходимо поставить в сомнительную ситуацию, по принципу:

Что Вы будете делать, если....? (Нарушения прав работника на предприятии, юридические проблемы, трудная жизненная ситуация, НДФЛ).

Если возникнет такая проблема, как Вы будете ее решать?

**Работник:** Мне ничего не надо!

**Вы:** Да, приятно осознавать, что у Вас все хорошо и все есть. Вот смотрите, мы сейчас объединились с ТМК. Что Вас волнует в дальнейшей работе предприятия?

**Работник:** ...

**Вы:** Хорошо, мы с Вами прекрасно знаем, что ТМК социально ориентированное предприятие. И ключевую роль в этой позиции занимают профсоюзы. Руководство ТМК учитывает мнение профсоюза при решении многих вопросов, начиная от принятия локальных актов, заканчивая выделением путевок? Давайте посмотрим, что Вы могли бы приобрести, будучи членом профсоюза.

**Работник:** Я и сам могу это сделать.

**Вы:** Понятно, что все можно сделать самому. Вопрос в другом, сколько времени это займет? Сколько денег на это придется потратить. И какие могут быть риски. Пока обычный работник выясняет к кому обратиться по тому или иному вопросу, предцехком уже связался с нужными специалистами и разобрался. Юрист написал претензию или жалобу. Специалист профкома заполнил налоговую декларацию. Орготдел заказал билеты на мероприятие и выкупил их для членов профсоюза. Член профсоюза бережет и нервы, и время, и деньги. А главное, всегда уверен, что он не останется с проблемой один на один. Вам приходилось сталкиваться с юридическими вопросами, связанными с покупкой некачественного товара, взыскание расходов, убытков, неправильное начисление коммунальных платежей?





**Работник:** Когда будет нужно – сам обращусь к Вам.

**Вы:** Согласен, каждый сам принимает решения. Но мы с Вами не знаем с достоверностью, что может случиться завтра или сегодня? Никто не застрахован от лишения премий, от ДТП, судебных споров. Что Вы будете делать в этой ситуации?

**Работник:** ...

**Вы:** Давайте вместе подумаем, как можно было бы решить эту ситуацию члену профсоюза...

**Работник:** Давайте обсудим вступление в профсоюз позже.

**Вы:** Хорошо, я услышал Ваше мнение.

Кстати, чтобы у Вас было представление, что это даст в Вашей ситуации, и сколько Вы можете сэкономить, просмотрите на досуге профсоюзный кошелек (вручаем). Уверен, что как рассудительный человек, который умеет принимать выгодные и верные решения, Вы согласитесь, что преимущества профсоюзного членства во много раз превышают профсоюзный взнос размером в пару чашек кофе.

или

**Вы:** Хорошо, я услышал Ваше мнение.

А что Вас больше заинтересовало: ... или...?

или

**Вы:** Хорошо, я услышал Ваше мнение.

Можно обсуждать вопрос вступления и позже, но скажу честно в наше время очень много рисков, давайте их разберем. (Привести примеры решенных нами проблем.)

#### 4 **Возражение о выходе из профсоюза.**

**Работник:** Как выйти из профсоюза?!

(Зачастую данный вопрос задают негативным тоном. В таком случае важно знать одно правило. Не стоит отвечать негативом на негатив.)

**Вы:** Добрый день! Подскажите, пожалуйста, а что у Вас случилось?

**Работник:** В смысле? Что случилось? Что бы выйти, должно, что-то случиться?

**Вы:** Данный вопрос я задал для того, чтобы понимать почему Вы приняли для себя такое решение?

**Работник:** (В этот момент работник, скорее всего, даст типовое возражение.) Я ничем не пользуюсь, а деньги все равно снимают. Надоело платить!

Отработку на данное и аналогичные возражения можно найти выше.

**Закрытие диалога:** У Вас остались вопросы? Все ли Вам понятно?

Если нет, то не стесняйтесь, мы вместе можем все разобрать, решить и уладить.







**ПЯТЫЙ ЭТАП**  
**КАК ПОДВЕСТИ**  
**РАБОТНИКА**  
**К ВСТУПЛЕНИЮ**  
**В ПРОФСОЮЗ**



## Идеальный алгоритм вступления в профсоюз состоит из следующих этапов:

- 1 Установка контакта:  
приветствие, непосредственно установление контакта (делается это за счет интонации, настроения, улыбки в голосе), знакомство.
- 2 Выявление потребности (это 4-5 открытых и закрытых вопросов, позволяющих понять предпочтения собеседника).
- 3 Презентация (преимуществ профсоюзного членства через ценности, поддержки, примеры).
- 4 Резюмирование.
- 5 Закрытие.

Мы с Вами на 5 этапе.

Идеальный случай, это когда в ходе выявления потребности (ценностей, болей) работник осознает, что мы ему будем очень полезны и соглашается вступить (написать заявление). Мы же рассмотрим случаи, как подтолкнуть к принятию решения вступить в профсоюз, и как предложить написать заявление на вступление.

## Техника «Больше «За» или «Против»

Если работник сомневается, но прямо отрицательно не настроен, можно построить диалог так:

**Вы:** Сейчас никто от Вас не прости категорично «Да» или «Нет». Просто скажите, вот после нашего обсуждения всех профсоюзных преимуществ Вы сами-то ПРОТИВ того, чтобы всем этим пользоваться, или больше «За»?

или коротко:

**Вы:** Скажите, а Вы сами-то больше «За» или «Против»?

**Работник:** Ну, наверно, больше за...

**Вы:** Давайте тогда я распечатаю заявление на вступление. Это Вас ни к чему не обязывает, ведь неподписанное заявление - это не заявление. А пока - вот Вам профсоюзный кошелек, возможно у Вас еще возникнут вопросы. А здесь Вы сразу все внимательно рассмортите, прочтаете и в процессе уже окончательно решите. Хорошо?

❤️ 56



## Техника «Есть два типа людей...»

Больше всего люди любят говорить о самих себе. Так что дайте собеседнику возможность совершить выбор, и причислить себя к той или иной категории. Ваша цель — поляризовать их так, чтобы нужный Вам вариант был очевидным.

**Вы:** *Есть два типа людей: одни не делают на авто страховку за 5 000 руб., а при ДТП «кусают локти», и ищут где взять полмиллиона на ремонт чужого авто, а есть те, кто делает страховку и, не только не тратятся, но и взыскивают дополнительные убытки. Профсоюзная страховка меньше по стоимости, а покрывает, почти все жизненные ситуации. Уверена, что Вы из тех, кто не любит «кусать локти». Вам было бы удобно заполнить заявление в профсоюз сейчас? Или я могу забрать заполненное заявление чуть позже?*

## Техника «Если ..., то...»

Это паттерн речи, которому привыкли верить.

**Вы:** *Если мы прямо сейчас заполним заявление, то уже сегодня я смогу... (выдать Вам скидочные купоны и застраховать от клеща Вас и членов Вашей семьи). Вам удобно заполнить заявление в профсоюз сейчас или занести его секретарю в конце смены?*

## Техника «Большинство людей...»

Фраза работает, т.к. 1) собеседник становится увереннее в выборе, ведь кто-то уже принимал такое решение, и в итоге все сложилось как нельзя лучше; 2) иногда людям нужно буквально сказать, что делать, но только не в лоб, а завуалированно.

**Вы:** *На этом этапе большинство работников заполняют заявление, чтобы начать пользоваться «профсоюзными полезностями», а затем решают, хотят ли они продолжать сотрудничество. Все открыто и добровольно. Кстати, у меня в практике передумавших еще не было. Вам удобнее заполнить заявление сейчас или передать его позже через мастера?*





### Техника «Не беспокойтесь...»

Дайте собеседнику почувствовать, что у Вас все под контролем и что Вы поможете ему сделать следующий шаг.

**Вы:** *Не беспокойтесь. Я понимаю, что Вы столкнулись с вопросом о вступлении в профсоюз ПНТЗ впервые. Я помогу Вам разобраться в процессе, обойти все возможные препятствия и получить максимум пользы. Вам было бы удобно заполнить заявление на вступление у нас в кабинете или мне лучше передать бланк через Вашего мастера?*

### Техника «Хорошая новость в том, что...»

Как только Вы присваиваете какому-то событию определенный ярлык, другому человеку становится очень сложно воспринимать его иначе.

**Вы:** *«Хорошая новость в том, что Вам уже не нужно никого искать, чтобы задать вопросы, не нужно искать формы заявлений на вступление. Осталось заполнить бланк, и мы с Вами сделаем все возможное, чтобы Вы получили максимум пользы от принятого решения».*

### Техника «Просто из любопытства...»

**Собеседник:** *«Мне нужно время, чтобы все обдумать».* (Не торопите его с ответом. Дайте ему время подумать. Часто бывает так, что в итоге Вам ответят: «А знаете, Вы правы, думать тут особенно не о чем».)

**Вы:** *Просто из любопытства, что Вам обычно помогает принимать решения, когда Вы сомневаетесь?*





## Прием «Закрытие по анкете»

В конце встречи попросите собеседника ответить на ряд вопросов под тем предлогом, что начальство вменяет в обязанность профактивистам заполнение анкеты. Она представляет собой воронку вопросов, выстроенных по принципу «сказав “А”, говори и “Б”» и позволяющих двигать собеседника в нужном направлении, чтобы на последнем вопросе он согласился на сотрудничество. Ниже приведен пример такой анкеты.

**Вы:** Михаил, в нашей профсоюзной организации принято проводить небольшой опрос работников о заинтересовавших их «профсоюзных полезностях», проектах, гарантиях. В анкете всего шесть пунктов, это займет одну минуту. Я буду зачитывать вопрос, а Вы – выбирать варианты ответа, хорошо?

1. Какие из перечисленных возможностей, предлагаемых нашим профсоюзом, вызвали у Вас наибольший интерес?
2. В первую очередь Вам актуально было бы получить профкарту или записаться к специалисту по декларациям?
3. Какие из возможностей нашего профсоюза Вы могли бы порекомендовать коллегам?
4. Какие дополнительные возможности были бы Вам интересны?
5. Более удобная для Вас схема работы – это взаимодействие по телефону или личное общение?
5. Вам лучше информацию отправлять в личные сообщения или в общую группу?

Михаил, благодарю Вас за участие в анкетировании и за решение начать сотрудничество! Давайте обсудим наши следующие шаги».

(Даем заявление на заполнение и раздатку!)





Если Вы понимаете, что сегодня человек точно не готов вступать в профсоюз, то используйте следующие варианты:

### Техника «Прежде чем Вы примете окончательное решение...»

Если собеседник Вам отказал, мгновенно изменить его позицию практически невозможно. Но Вы всегда можете попробовать подвести его к «может быть».

*Вы: Прежде чем Вы примете окончательное решение, давайте удостоверимся, что я не упустил Важные для Вас моменты. Скажите, а Вы ... (выяснение информации, презентация)? После сделанных нами уточнений, можем ли мы сказать, что на сегодняшний день Ваш ответ по вступлению в профсоюз звучит как «может быть»?*

### Техника «Всего одно дополнение».

Даже если Вы чувствуете, что разговор не складывается, не уходите с пустыми руками. Поблагодарите людей за уделенное Вам время, пожмите всем руки и прямо перед уходом сообщите, что у Вас есть «всего одно дополнение». К этому моменту участники встречи успеют расслабиться, и Вам будет гораздо проще уговорить их хотя бы взять бланк заявления, взять Профсоюзный кошелек, оставить Вам номер телефона, взять Ваши контакты, подписаться на соцсети или рассылку.

### Техника «А дальше...»

*Вы: Я вижу, что Вам, как и мне для принятия решения нужно время, чтобы подумать. Чтобы Вам легче было принять решение возьмите, пожалуйста, профсоюзный кошелек . А дальше мы с Вами договоримся о еще одной встрече, в ходе которой мы сможем уже обсудить решение о вступлении, и на этом этапе я помогу Вам добиться максимальной пользы от нашего решения. Хорошо?*





## ЧЕК-ЛИСТ. Общие коммуникационные установки

Наши мысленные установки формируют наше поведение. Рекомендуем периодически проверять по чек-листу свои установки и действия в общении. Если рука не поднимается поставить галочку в разделе «Делаю» или хочется поставить отметку в разделе «Не делаю», то есть повод продолжить работу над мастерством коммуникации.

### ДЕЛАЮ

- Я запоминаю имена работников и обращаюсь к ним по имени и отчеству,
- Я интересуюсь делами, настроением работников (собеседников),
- Я всегда приветлив(а) и доброжелателен(льна) больше слушаю и задаю вопросы, чем говорю и убеждаю,
- Знаю интересы работников, чтобы предлагать,
- Актуальные для них проекты профсоюза после общения со мной,
- Собеседник уходит спокойный/ обнадеженный /довольный / благодарный / информированный,
- Соблюдаю конфиденциальность личной информации, выясняю и делюсь только проверенной информацией,
- Я оказываю посильное содействие в решении любого вопроса члена профсоюза, при необходимости привлекаю специалистов,
- В моем лице работники видят поддержку, совет и человека, готового просто выслушать,
- Знаю и транслирую опыт успешного разрешения вопросов членов профсоюза,
- Если я получил(а) вопрос «не по адресу» или в настоящее время не знаю ответа, я прошу дать время на поиск информации или привлекаю к решению вопроса специалистов.

### НЕ ДЕЛАЮ

- Не говорю, не убеждаю, пока не выяснил(а) всю информацию,
- Не доказываю, не принуждаю,
- Не считаю свою позицию единственно правильной,
- Не вступаю в конфликт ,
- Не говорю на повышенных тонах,
- Не позволяю неэтичное поведение,
- Не отзываюсь нелестно, не оскорбляю,
- Не демонстрирую безразличие,
- Не принимаю участие в создании, обсуждении, распространении слухов,
- Не отзываюсь нелестно о коллегах, профсоюзе, предприятии, руководителях (сохраняю объективность и нейтралитет),
- Не распространяю непроверенную информацию,
- Не распространяю личную информацию, полученную от работника, без его согласия,
- Не отказываю во внимании к проблеме работника, даже если «вопрос не по адресу»,
- Не обманываю,
- Не опаздываю.



Вы уже начали прокручивать мысленно возможные варианты диалогов? Уже взяли на заметку новые техники для общения? Открыли для себя что-то новое? Уверены, что да! Книга, которую Вы прочитали – не исчерпывающее руководство и будет нами, скорее всего, еще дополняться и корректироваться. Но, начав применять изложенные в книге техники и готовые скрипты, уже сейчас можно стать более уверенным, интересным и впечатляющим собеседником, убедительным и профессиональным специалистом своего дела, легче строить общение и повышать лояльность работников к профсоюзу.

### Давайте проверим, что Вы могли подчерпнуть в этой книге-практикуме

- Вы составили «лифтовую речь» о себе, список «своих достижений» и знаете, как преподнести себя при знакомстве,
- Вы познакомились с фразами, с которых можно начать общение, уверены, что придумали уже и свои варианты,
- Познакомились с 4-мя основными ключами к эффективному общению и прошли чек-лист по книге Бенто Леал III на использование этих рекомендаций,
- Осознали важность сбора информации о своем собеседнике и научились это делать легко и красиво,
- Теперь Вы знаете, что вопросы – это самый важный инструмент в общении. Их нужно использовать постоянно. Вы нашли десятки примеров о том, как и какие вопросы можно и нужно задавать,
- Убеждают только те аргументы, которые закрывают наши боли, переживания и соответствуют нашим ценностям и установкам,
- Теперь у Вас есть готовая матрица ценностей и аргументов, которые помогут убедить любого собеседника,
- Вы знаете коммуникационные техники и готовые примеры, как завлечь собеседника в разговор, занять и удержать в беседе ведущую позицию, задавая вопросы,
- Вы познакомились с техниками отработки возражений,
- Вы прочитали, а возможно, уже и применили готовые скрипты по отработке самых распространенных возражений членов и не членов профсоюза,
- Знаете варианты, как легко и непринужденно подвести человека к вступлению в профсоюз,
- Посмотрели видеопримеры и видеопояснения к книге,
- Держите под рукой примеры диалогов, фраз и проговариваете их в свободное время.

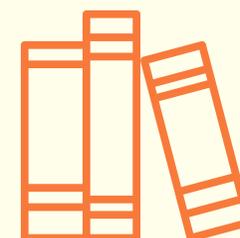
Если по какому-то пункту у Вас не стоит «галочка», Вы всегда можете вернуться к соответствующему разделу. Но даже если все квадратики чек-листа с отметкой, помните, что успех зависит от практики, поэтому смело применяйте знания и оттачивайте мастерство!





## Рекомендуемая литература (литература, использованная при подготовке настоящей книги)

- ⌘ Непряхин Никита «Аргументируй это! Как убедить кого угодно в чем угодно», «Я манипулирую тобой».
- ⌘ Фил Джонс «Точно знать, что сказать: магия слов, оказывающих влияние».
- ⌘ Дмитрий Ткаченко «Скрипты продаж».
- ⌘ Брайан Трейси «Переговоры».
- ⌘ Джордан Белфорт «Метод волка с уолл-стрит. Откровения лучшего продавца в мире».



### Над книгой работали:

**Ошурков Сергей Леонидович**  
председатель первичной профсоюзной организации АО «Первоуральский новотрубный завод»  
ГМПР  
E-mail: sergey-oshurkov@yandex.ru

**Швалева Елена Сергеевна**  
ведущий юрист профорганизации  
E-mail: helena.shvaleva@yandex.ru

**Тишкова Любовь Александровна**  
руководитель проекта  
E-mail: tishkovalyuba1984@gmail.com

**Муравьев Богдан Валерьевич**  
специалист  
E-mail: Bogdan.Muraviev@chelpipegroup.com

**Вишневская Татьяна Валентиновна**  
уполномоченный профкома  
E-mail: tatyana.vishnevskaya@chelpipegroup.com

**Синькин Степан Викторович**  
IT специалист  
E-mail: ezztetic@mail.ru

*Напоминаем, что разработка примеров диалогов, доводов, скриптов – является предметом авторских прав. Мы рады делиться полезными наработками, но просим соблюдать законодательство о защите интеллектуальной собственности и делать ссылку на настоящую книгу и ее авторов.*



Присоединяйтесь к нам в соцсетях!  
Мы будем рады получить Вашу обратную связь, поэтому смело пишите!



[profkompntz.ru](http://profkompntz.ru)



PROF ПНТЗ  
КОМ