

Автономная некоммерческая организация дополнительного профессионального образования «Учебный центр «Развитие»

**Дополнительная профессиональная программа
повышения квалификации**

**ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ОРГАНАХ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ: НОРМАТИВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ,
ПРАКТИКА И ОПЫТ**

Преподаватели кафедры документоведения и документационного обеспечения управления Тюменского государственного университета:

Т.Н. Кондратьева, канд. ист. наук, доцент
А.Ю. Токмакова, старший преподаватель

Сентябрь 2015 г.

КОММУНИКАТИВНЫЕ ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН И ОРГАНИЗАЦИЙ

Вопросы для обсуждения

- 1 Психологические аспекты в работе с гражданами
- 2 Организация личного приема граждан должностными лицами
Специфика собеседования по жалобам
- 3 Конфликты: профилактика и способы разрешения. Конфликт как форма социального взаимодействия
- 4 Искусство убеждения. Использование техники снижения эмоционального напряжения

Психологические аспекты в работе с гражданами
Статус государственного служащего накладывает особый отпечаток на взаимодействие с гражданами , предполагая исключительную ответственность перед обратившимся в орган власти человеком

По одной единственной встрече с представителем государственного органа власти люди судят о государственной власти в целом

Граждане обычно обращаются в органы государственной власти с различными жизненными трудностями, на момент обращения они находятся в состоянии стресса, что предполагает внимательное отношение к обратившимся гражданам и высочайший профессионализм в рассмотрении их проблем

Несмотря на то, что в случае переписки с гражданином взаимодействие с ним осуществляется дистанционно, такое общение представляется более трудным, чем телефонный разговор или беседа на личном приеме. Это связано с тем, что в данном случае невозможно в полной мере оценить, с каким человеком мы имеем дело. О его проблемах и о том, какое содействие он хочет получить от государственного органа, мы можем узнать лишь из содержания его письма

Содержание письменного обращения может оказаться недостаточно ясным и сформулированным, но, тем не менее, недопустимо направлять гражданину так называемую «отписку»

Стоит избегать «сухости»

Недопустимо использовать выражения, оскорбляющие гражданина, в том числе косвенно, ставящие под сомнение его грамотность и компетентность

Можно попытаться включить в ответ некоторые слова и обороты, которые гражданин использует в своем письме

Важной особенностью письменного ответа на обращение гражданина, содержащее конфликтные мотивы, является игнорирование этих мотивов. В ответе следует сохранять доброжелательность и заинтересованность

Телефонный разговор

Правила общения по телефону, которые имеют прямое отношение к эффективности разговора между абонентами:

Любой телефонный разговор начинается с приветствия. Затем необходимо представиться
Первая часть телефонного разговора, как правило, посвящается разъяснению сути обращения гражданина. На этом этапе важно не перебивать человека, дать возможность выговориться, подробно рассказать о поводе, с которым он обратился в орган власти.

Рекомендуется использовать приемы активного слушания, чтобы у абонента не сложилось впечатление, что он разговаривает сам с собой

Механическое употребление вышеперечисленных приемов может вызвать у гражданина разочарование и даже агрессию

После того, как собеседник рассказал о своей проблеме, следует резюмировать содержание беседы, коротко повторив ее основные моменты, убедиться, что вы правильно поняли собеседника, а он в свою очередь рассказал все, что хотел

После этого можно задать уточняющие вопросы. **С самого начала необходимо настроиться на положительный тон, стараться прямо не возражать собеседнику.** Рекомендуется избегать монотонности, периодически меняя интонацию разговора. Эффективно использовать паузу

Обращение граждан по телефону, как правило, заканчивается предварительной записью на прием по личным вопросам

Личный прием граждан

В разговоре с конфликтным, возбужденным человеком следует сохранять спокойствие

Если человек вступает с вами в конфликт, очевидно, он находится не в лучшей жизненной ситуации. Проявите к нему сочувствие.

Личный прием граждан ведется в порядке очередности согласно предварительной записи

Во время личных встреч партнеры по беседе получают возможность использовать широкий диапазон средств живого общения: речь, жесты, мимику, движение, личностное воздействие, обратную связь и др

Рекомендуется продумать возможный ход предстоящей беседы в роли будущего оппонента, проверить действенность своих аргументов, формулировок, спрогнозировать возможную реакцию собеседника. При личной встрече немаловажно своевременно распознать настроение собеседника

СТРАТЕГИЙ (СТИЛЕЙ) ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ

- 1. **Приспособление** (изменений своей позиции, перестройка поведения, сглаживание противоречий, а иногда отказ от своих интересов)
- 2. **Компромисс** (урегулирование разногласий через взаимные уступки)
- 3. **Сотрудничество** (совместная выработка решения, удовлетворяющего интересы всех сторон: пусть длительная и состоящая из нескольких этапов, но идущая на пользу делу)
- 4. **Игнорирование , уклонение от конфликта** (стремление выйти из конфликтной ситуации, не устраняя ее причин)
- 5. **Соперничество, конкуренция** (открытая борьба за свои интересы, упорное отстаивание своей позиции)
- Представим рекомендации по целесообразному использованию того или иного способа разрешения конфликта в зависимости от конкретной ситуации (после указания каждой стратегии поведения перечисляются ситуации, в которых данная стратегия целесообразна)

Тест на определение конфликтности

1. Переплетите пальцы рук и заметьте, какой палец оказывается сверху
2. Прицельтесь, выбрав мишень, и определите, какой глаз у Вас ведущий
3. Переплетите на груди руки («наполеоновская поза») и заметьте, какая рука окажется сверху
4. Проверьте, какая рука при аплодировании оказывается сверху