

УДК 35.088.7

Шалаев А.А.

Магистрант

Уральский институт управления – филиал РАНХиГС

Российская Федерация, Екатеринбург

Руководитель – Шепелев О.Ю., кандидат социологических наук, доцент

доцент

Уральский институт управления – филиал РАНХиГС

Российская Федерация, Екатеринбург

ОСОБЕННОСТИ ПОДГОТОВКИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЛУЖАЩИХ К ПРОВЕДЕНИЮ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

Аннотация: В статье приведены некоторые аспекты, влияющие на проведение личного приема граждан государственными служащими, в зависимости от психологического портрета посетителя. Рассмотрено их влияние на качество личного приема граждан. А также даны рекомендации по решению возникающих проблем.

Ключевые слова: личный прием, заявитель, психологические аспекты, эмоциональное напряжение, государственный служащий.

*Shalaev A. A.,
Master's degree*

**Ural Institute of management - branch of the Russian Presidential Academy of
National Economy and Public Administration
Yekaterinburg, Russian Federation**

**Scientific supervisor – O. Y. Shepelev, accosiative professor
accosiative professor**

**Ural Institute of management - branch of the Russian Presidential Academy of
National Economy and Public Administration
Yekaterinburg, Russian Federation**

FEATURES OF PREPARATION OF CIVIL SERVANTS FOR CARRYING OUT PERSONAL RECEPTION OF CITIZENS

Annotation: The article presents some aspects that affect the conduct of personal reception of citizens by civil servants, depending on the psychological portrait of the visitor. Their influence on the quality of personal reception of cit-

izens is considered. It also provides recommendations for solving emerging problems.

Keywords: personal reception of the applicant, the psychological aspects, emotional tension, a civil servant.

Гражданин имеет право в форме письменного или электронного документа адресовать жалобы, заявления, предложения или лично обратиться с ними в органы власти, уполномоченному лицу органа власти.

Личный прием граждан в органах власти осуществляется с учетом требований Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» [1].

Особенностью проведения личного приема должностным лицом органа власти является то, что ответ на свое обращение заявитель может получить в день приема. В случае необходимости уполномоченному лицу, проводящему прием, могут быть направлены дополнительные материалы по существу обращения.

Психологическая атмосфера при проведении личного приема граждан в органах государственной власти оказывает существенное влияние на качество проведения приема. Создание положительной психологической атмосферы, начинается с обеспечения благоприятных условий для размещения и приема посетителей. Для обеспечения благоприятных условий необходимо наличие:

- систем поддержания комфортных температурных условий (кондиционирования);
- общедоступных санитарно-бытовых помещений (мужские и женские комнаты);
- доступной среды для беспрепятственного доступа маломобильных групп населения;
- гардеробных для посетителей [2].

Во время личного приема можно выделить следующие аспекты, влияющие на психологическую атмосферу во время приема:

- в процессе диалога у участников в нем, возникает напряженность эмоционально-психологического состояния;
- во время общения часто происходит коммуникативная перегрузка, требующая специальных навыков общения;
- прием проводится в относительно ограниченный интервал времени.

Важным этапом при личном приеме является необходимость определить психологический портрет посетителя, который даст примерное представление о том какие цели преследует заявитель. Определение типа заявителя позволяет сформулировать ответ (решение) в соответствии с нормами законодательства.

Первый тип характеризуется желанием заявителя продуктивно разрешить вопрос, с которым он обратился, или понять пути решения возникшей проблемы.

Второй тип граждан приходящих на прием, испытывают недостаток общения, либо создают во время приема не адекватное эмоционально-психологическое состояние.

При общении с эмоционально-психологическими неустойчивыми заявителями, провоцирующими конфликт, личный прием необходимо остановить. При этом, в карточке личного приема делается запись о произошедшем инциденте. В дальнейшем, лицо, уполномоченное проводить личный прием, определяет пути решения возникшей проблемы и организует поиск правоприменимого решения в сложившейся ситуации.

Психологическое состояние и настрой уполномоченных лиц за проведение личного приема граждан играет значительную роль в эффективности проведения приема. Должностные лица, продолжительное время выполняющие профессиональные обязанности по проведению личного приема

ма граждан, склонных к созданию эмоционально-психологической напряженной обстановки, подвержены «выгоранию», которое проявляется в ухудшении психического и физического самочувствия [3, с. 57].

Тем самым, государственные служащие попадают в одну из групп риска развития синдрома эмоционального выгорания. Так, по мнению Е.В. Агапова, признаки выгорания диагностированы у 25 % из числа обследованных государственных служащих [3, с. 58].

В состоянии эмоциональной напряженности падает лабильность и логичность мышления, ухудшается память, может проявляться общая заторможенность [4, с.456].

Напряженность эмоционально-психологического состояния при проведении приема граждан может также возникать и из-за отношения ведущего прием сотрудника. Поводом к этому может стать: сочувствие к заявителю, попытка сотрудника самоустраниться от рассмотрения обращения заявителя.

Причина возникновения напряженности по вине сотрудника связана, в первую очередь, с нежеланием сотрудника взять на себя ответственность за принимаемые решения. Во-вторых, наличие слабых профессиональных знаний у сотрудника и низкого уровня владения профессиональными навыками по должностным обязанностям, либо не знанием, нормативно-правовой базы по существу обращения.

Для оздоровления психологической атмосферы при личных приемах граждан, мы предлагаем проводить следующий комплекс мероприятий:

- перед общением с посетителями, сотруднику необходимо надлежащим образом подготовиться к приему граждан: создать положительный настрой на общение, желание понимать и слушать собеседника. Подготовка состоит из следующих этапов: определение цели общения; уяснение содержания и смысла разговора; разработка форм и способов реализации цели; разработка плана ведения общения; определение реперных точек; про-

гнозирование ведение разговора, порядок убеждающего, эмоционального воздействия и прочее;

- для создания эффективного общения, которое представляет собой не примитивную трансляцию информации, а создание высокоэффективного диалога, необходимо проявлять способность слышать и понимать собеседника. Желательно создать микроклимат взаимного доверия и чувства симпатии к себе, поддержанием заинтересованности собеседником цели разговора; способностью направить собеседника по пути продуктивного решения вопроса;

- организовать в органах власти систему тренингов с участием психологов, направленных на развитие стрессоустойчивости, по поднятию самооценки и уровня контроля над жизненными ситуациями, развитию коммуникационных навыков и способов борьбы со стрессом. Для чего психологам необходимо проводить работу в виде групповых занятий, для преодоления выгорания у государственных служащих для уменьшения нарушения баланса между личностными резервами и профессиональными требованиями, стимулирования личностных ресурсов и оздоровления эмоционального фона.

При успешной реализации комплекса мероприятий по укреплению эмоционально-психологического состояния государственного служащего, им начнет проявляться заинтересованность к работе с обращениями граждан. Работа, которая выполняется без психологических напряжений, позволяет снизить переутомление и усталость в ходе ее выполнения. И как следствие, повысит качество работы с обращениями, что в свою очередь укрепит доверие населения к органам власти.

Список литературы

1. О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации: Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ. Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».
2. Организация и порядок проведения личного приема граждан: Информационное письмо Минтруда России от 27.11.2015 г. [электронный ресурс] URL:<https://rosmintrud.ru/docs/mintrud/work/18> (дата обращения: 10.02.2020)
3. Агапова Е.В. Клинико-психологические характеристики профессионального выгорания у государственных служащих // Вестник Волгоградского государственного медицинского университета. 2013. № 2. С. 56–60.
4. Маклаков А.Г. Общая психология: Учебник для вузов. / Под ред. А.Г. Маклакова. СПб.: Питер, 2016. 583 с.