

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, associative professor

associative 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 re-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 участвующих 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 правоприменительного 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 прие-

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 самоустраняться 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.