



ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ  
БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«ТОМСКИЙ РЕГИОНАЛЬНЫЙ  
РЕСУРСНЫЙ ЦЕНТР»



УТВЕРЖДАЮ

Директор ОГБУ «ТРРЦ»

Е.А. Ажермачева

*Е.А. Ажермачева* 2023 г.

## ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

«Эффективные стратегии взаимодействия государственных гражданских служащих в  
ситуации речевой агрессии»

Томск 2023

## **ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ**

В процессе формирования положительного образа госслужащего и имиджа государственной службы все большее значение приобретает навык эффективного общения. Во взаимодействии с агрессивным оппонентом неподготовленный государственный служащий может нанести вред себе и авторитету органа власти, поддавшись на провокацию. Поиск механизмов эффективного взаимодействия необходимо начинать с освоения конфликтных коммуникативных ситуаций, общим признаком которых является речевая агрессия.

В рамках программы госслужащие знакомятся со способами противодействия речевой агрессии и формируют для себя стратегию эффективного взаимодействия с агрессивными оппонентами с учетом специфики своей профессиональной деятельности.

**Цель программы** – формирование навыков эффективного взаимодействия в ситуациях применения собеседниками элементов речевой агрессии.

### ***Задачи программы:***

1. Сформировать понимание важности речевого имиджа госслужащего.
2. Научить различать речевую агрессию, влияние, конфликт.
3. Изучить методы взаимодействия в ситуации речевой агрессии и сформировать умение выбирать соответствующий ситуации метод реагирования.
4. Сформировать умение взаимодействовать с агрессивным оппонентом (в устной и письменной форме).

### ***Актуальность программы***

Общение – неотъемлемая часть как личной, так и профессиональной жизни человека. В рамках своей деятельности госслужащие много беседуют с коллегами, гражданами, руководителями. Профессионалам, заинтересованным в успешности своего общения, необходимы знания по психологии коммуникаций, в том числе знания, позволяющие осуществлять эффективное взаимодействие с агрессивными оппонентами.

### ***Планируемые результаты обучения***

Планируемые результаты обучения соответствуют квалификационным требованиям для замещения должностей гражданской службы (Федеральный закон от 27 июля 2004 г. № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации»), а также Справочнику квалификационных требований к специальностям, направлениям подготовки (к укрупненным группам специальностей и направлений подготовки), к профессиональному уровню, которые необходимы для замещения должностей государственной гражданской службы с учетом области и вида профессиональной служебной деятельности государственных гражданских служащих (утв. Минтрудом России).

**Профессиональные компетенции**, качественное изменение которых осуществляется в результате обучения:

1. Способность обеспечивать деятельность государственного органа.
2. Способность осуществлять контрольную деятельность.
3. Способность организовывать внутриведомственное и межведомственное взаимодействие, готовить и проводить мероприятия.

В результате освоения программы слушатель будет:

- знать принципы бесконфликтного общения;
- уметь определять виды и типы агрессивного поведения в своей профессиональной деятельности;
- уметь выбирать эффективные способы взаимодействия в трудной ситуации;
- уметь мягко отказывать, сохраняя отношения;
- уметь отслеживать агрессию в письменной речи и выбирать соответствующие методы реагирования.

*Учебный и учебно-тематический план программы* представлены в Приложении

1.

*Календарный учебный график* представлен в виде расписания занятий, которое формируется для каждой группы и доводится до сведения обучающихся не позднее, чем за 2 недели до начала обучения.

***Трудоемкость обучения:*** 18 академических часов.

***Форма обучения:*** очная

***Режим занятий:*** 2-6 часов в день.

***Выдаваемый документ:*** по результатам успешной итоговой аттестации слушателям выдается удостоверение о повышении квалификации установленного образца.

## **ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ**

### ***Особенности построения программы повышения квалификации:***

Программа повышения квалификации включает изучение теоретических аспектов, связанных с особенностями проявления агрессии в устной и письменной речи. Формирование практических навыков взаимодействия с агрессивными оппонентами осуществляется в процессе выполнения практических заданий, а также в ходе ролевой игры, предполагающей моделирование соответствующих ситуаций из профессиональной деятельности слушателей.

### ***Категории слушателей***

Государственные гражданские служащие, руководители и специалисты исполнительных органов государственной власти.

### ***Требования к уровню подготовки слушателей, необходимые для освоения программы***

Лица, желающие освоить программу, должны иметь среднее профессиональное или высшее образование без предъявления требования к стажу работы. Наличие указанного образования должно подтверждаться документом государственного или установленного образца. Приветствуется опыт межличностного и профессионального общения.

### ***Кадровые условия (составители и преподаватели программы)***

Скавинская Елена Николаевна, старший преподаватель кафедры психотерапии и психологического консультирования Факультета психологии Национального исследовательского Томского государственного университета.

### ***Материально-технические условия реализации программы***

Для реализации программы используется материально-техническая база ОГБУ «Томский региональный ресурсный центр», которая обеспечивает реализацию образовательной программы, необходимое учебно-материальное оснащение образовательного процесса и создание соответствующей образовательной среды.

Для организации процесса обучения в очном формате используются:

- учебные кабинеты с презентационным оборудованием (компьютер, проектор, экран);
- административные и иные помещения, оснащённые необходимым оборудованием;
- гардеробы, санузлы, места личной гигиены;
- беспроводная сеть публичного доступа к ресурсам сети интернет (сеть WiFi free)
- система противопожарной и охранной сигнализации.

## ***Учебно-методическое обеспечение программы***

### ***Основная литература:***

1. Андреева Г.М. Социальная психология: Учебник для высших учебных заведений/ 5-е издание, – М.: Аспект Пресс, 2004.
2. Багдасарова Н.А.: Невербальные формы выражения эмоций в контексте разных культур: универсальное и национальное // Материалы межвузовского семинара по лингвострановедению. МГИМОИД РФ, 2006. - МГИМО-Университет, 2006.
3. Горянина В.А. Психология общения. Учебное пособие для студентов вузов. - М.: Академия, 2004.
4. Дерябо С., Ясвин В. Гроссмейстер общения. М.: Смысл, 4-е изд., 2004.
5. Канитц Аня фон. Техники ведения беседы, 5-е изд., М.: СмартБук, 2011.
6. Карстен Бредмайер. Искусство словесной атаки. Альпина Паблишер, 2011.
7. Кузнецов И.Н. Деловая этика и деловой этикет. Ростов н/Д: Феникс, 2007.

### ***Дополнительная литература:***

1. Богданов Е.Н., Зазыкин В.Г. Психология личности в конфликте, 2-е изд., СПб.: Питер, 2004.
2. Козн С. Искусство переговоров для менеджеров. Гранд. Фаир.М.2003.
3. Мальханова И.А. Коммуникативный тренинг: учебное пособие. М.: Академический Проект, 2006.
4. Суховершина Ю.В., Тихомирова Е.П., Скоромная Ю.Е. Тренинг делового (профессионального) общения. М.: Академический Проект, Трикста, 2006.
5. Семенов А.К., Маслова Е.Л. Психология и этика менеджмента и бизнеса. 2-е изд., М.: Информационно-внедренческий центр «Маркетинг», 2000.
6. Фадеева Е.И. Лабиринты общения: учебно-методическое пособие. – М.: ЦГЛ, 2003.

## ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

### **Формы аттестации:**

- текущий контроль – выполнение практических заданий в рамках самостоятельной работы слушателей, участие в очных мероприятиях. Примеры заданий для текущего контроля представлены в Приложении 2.
- итоговый контроль – зачет. Пример задания для зачета представлен в Приложении 3.

## СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

### ***Тема 1. Образ госслужащего. Ожидания и ограничения реагирования.***

Основные понятия. Имидж государственной службы. Общие принципы служебного поведения государственных служащих

### ***Тема 2. Психологический аспект агрессии. Различия агрессии, влияния, конфликта, психологического насилия. Определение дефиниций агрессии.***

#### **Практическое задание**

Выберите агрессию, влияние, психологическое насилие или конфликт, и подберите видеоролик, демонстрирующий одно из этих проявлений.

### ***Тема 3. Виды речевой агрессии. Роли собеседников, применяющих агрессивное воздействие.***

#### **Практическое задание**

Просмотрите предложенные ролики и классифицируйте представленные в них виды агрессии.

### ***Тема 4. Методы взаимодействия в ситуации речевой агрессии.***

В разделе рассматриваются следующие методы: Отрицательное подкрепление; юмор, одобрение, похвала. Эвфемизация речи: понятие, использование метода в коммуникациях.

### ***Тема 5. Ассертивное поведение в деловых отношениях.***

Принципы ассертивного поведения. *Техники ассертивного поведения:*

Я-высказывание;

Техника «заигранная пластинка»;

Уважительный отказ.

*Техники самообороны:*

Раскол манипуляций;

«Игра в туман»;

Техника бесконечного уточнения;

Техника английского профессора.

В разделе рассматриваются образцы ассертивного поведения.

#### **Практическое задание**

Приведите примеры ассертивного поведения из собственной практики.

### ***Тема 6. Как сказать «нет» в ситуации нападения.***

Причины ситуативной неспособности говорить «нет» и не брать на себя лишнее в коллективе. Инструкция отказа: Аргументация, фильтрация, вежливость.

Метод «частичного согласия». Способы ухода от конфликтов.

#### ***Ролевая игра.***

#### **Практическое задание**

Придумайте ситуацию, в которой необходимо сказать «нет». Выберите ситуацию другого слушателя и сформулируйте ответ, сказав «нет». Необходимо использовать способы отказа, рассмотренные в лекции.

### ***Тема 7. Стрессоустойчивость, самоуважение и умение встать на сторону другого, как сдерживающий фактор агрессии.***

Раздражающие моменты в письменной переписке. Противодействие агрессивному коммуникатору в письменной форме.

### ***Тема 8. Раздражающие моменты в письменной переписке.***

### ***Тема 9. Энкоды против словесных ловушек.***

*Ролевая игра.*

*Тема 10. Правила написания по противодействию агрессивному коммуникатору.*

*Практическое задание*

Подготовьте ответ на агрессивное письмо.

*Тема 11. Практические переговоры по электронной почте и SMS.*

*Практическое задание*

Придумайте фабулу для переписки по SMS/электронной почте/в WhatsApp и т.п. (коллеги, партнеры, руководитель-подчиненный). Представьте ее в группе. Выберите ситуацию другого слушателя и вступите с ним в переписку. Каждому участнику переписки необходимо сделать минимум 5 сообщений.

*Итоговая аттестация (зачет)*

Зачет проводится в форме ролевой игры (см. Приложение 3). Оценка осуществляется ведущими преподавателями программы.

«Зачтено» ставится при условии, что слушатель выбрал оптимальную стратегию взаимодействия в предложенной ситуации речевой агрессии, и цель коммуникации была достигнута.



**Пример задания для текущего контроля**

**Задание: Подготовить ответ на агрессивное письмо.**

Чиновники наверно по воздуху у нас летают! Мы живем в Сибири, у нас всегда холода и снег, неужели нельзя раз и навсегда определить, как и когда посыпать дорожки песком?

Многие мои знакомые сломали ноги и руки на улицах нашего города! Вчера и я подскользнулся, сильно ударился. Прямо на проспекте Ленина! Посмотрите статистику – она ужасна. Нужно сильно ненавидеть жителей, чтобы так халатно относиться к их здоровью! Про песок вообще не говорю – его мало что ли в нашей области? Или надо контролировать работу дворников, или вводить особую «сибирскую» программу по очистке снега и обработке гололедов. Кто за этим следит? Кто отвечает за безопасность на гололеде?

И про снег. На центральных улицах иногда убирают (но не вовремя!), но заглянуть чуть дальше, хотя бы на Гагарина, не пройти. Ну мы же не в Краснодаре в самом деле. Я бы заставил чиновников пройти все улицы пешком, по наледям и кочкам снега, пусть бы почувствовали, каково гражданам. Или у вас у всех машины?

Требую безотлагательного решения по вопросу гололеда и снижению риска травматизации. Или буду обращаться к Путину. Наверняка это актуальный вопрос для городов всей Сибири.

### **Пример задания для зачета**

Зачет проводится в форме ролевой игры. Для игры выбирается ситуация из профессиональной деятельности государственных гражданских служащих, связанная с агрессивным речевым поведением.

Слушателям распределяются роли.

Задача заключается в том, чтобы максимально корректно выйти из ситуации речевой агрессии, используя изученные в рамках обучения приемы и стратегии и сохранив положительный имидж госслужащего.

#### **Требования к выполнению задания**

«Зачтено» ставится при условии, что слушатель выбрал оптимальную стратегию взаимодействия в предложенной ситуации речевой агрессии.