



ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ
БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ТОМСКИЙ РЕГИОНАЛЬНЫЙ
РЕСУРСНЫЙ ЦЕНТР»



УТВЕРЖДАЮ

Директор ОБУ «ТРЦ»

Е.А. Ажермачева

«30» 11 2023 г.

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**

**«Эффективные стратегии взаимодействия муниципальных служащих в ситуации
речевой агрессии»**

Томск 2023

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

В процессе формирования положительного образа муниципального служащего и имиджа муниципальной службы все большее значение приобретает навык эффективного общения. Во взаимодействии с агрессивным оппонентом неподготовленный муниципальный 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 муниципальные служащие знакомятся со способами противодействия речевой агрессии и формируют для себя стратегию эффективного взаимодействия с агрессивными оппонентами с учетом специфики своей профессиональной деятельности.

Цель программы – Совершенствование имеющихся и (или) формирование новых компетенций профессиональной служебной деятельности муниципальных служащих по эффективному взаимодействию в ситуациях применения собеседниками элементов речевой агрессии.

Задачи программы:

1. Сформировать понимание важности речевого имиджа муниципального служащего.
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 муниципальные служащие 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 основным квалификационным требованиям для замещения должностей муниципальной службы (Федеральный закон от 02.03.2007 №25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации»), а также

Справочнику типовых квалификационных требований для замещения должностей муниципальной службы, разработанному Министерством труда и социальной защиты РФ.

Профессиональные компетенции, качественное изменение которых осуществляется в результате обучения:

1. Способность обеспечивать деятельность муниципального органа.
2. Умение вести деловые переговоры с представителями государственных органов, органов местного самоуправления.

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: 8-9 академических 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

Муниципальные служащие, лица, замещающие муниципальные должности.

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. МГИМОМИД 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. Коэн 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, 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 муниципального служащего. Ожидания и ограничения реагирования.

Основные понятия. Имидж муниципальной службы. Общие принципы служебного поведения муниципальных служащих

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

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

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.

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 муниципальных 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.