

**Частное образовательное учреждение
дополнительного профессионального образования
«Институт переподготовки и повышения квалификации»**

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ЧОУ ДПО «Институт
переподготовки и повышения
квалификации»

Л.П.Жукова
7 мая 2024 г.

Дополнительная профессиональная
программа повышения квалификации

**«Психологические аспекты работы с гражданами.
Основы эффективного общения и взаимодействия»**

г. Вологда, 2024 г.

Программу разработали:

Практикующий психолог, эксперт в области выявления и профилактики профессионального выгорания.

Припорова Анна Эдуардовна

Директор ЧОУ ДПО ИППК

Жукова Людмила Петровна

Дополнительная профессиональная программа рассмотрена и одобрена на заседании Учебного совета «07» мая 2024 г. протокол №2

1. Общая характеристика программы

Цель программы

Цель программы – актуализация знаний и умений в области психологических аспектов работы с гражданами и эффективного общения и взаимодействия необходимых для исполнения государственными гражданскими служащими должностных обязанностей.

Нормативная правовая база

1. Конституция Российской Федерации.
- Гарантирует право каждого на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления для защиты своих прав и свобод.
2. Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".
- Устанавливает основные принципы и правила рассмотрения обращений граждан, в том числе жалоб, в государственных органах и органах местного самоуправления.
3. Федеральный закон "О защите прав потребителей".
- Содержит нормы, регулирующие порядок обращения граждан с жалобами на качество предоставляемых услуг и товаров.
4. Федеральный закон "О доступе к информации об органах государственной власти Российской Федерации".
- Устанавливает правила обеспечения доступа граждан к информации о работе государственных органов, включая порядок обращения и рассмотрения жалоб.
5. Федеральный закон "О государственной службе Российской Федерации".
- Содержит положения о порядке рассмотрения жалоб граждан на действия и решения государственных служащих.
6. Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам. Приказ Минобрнауки России от 01.07.2013 г. № 499.
7. Положение о порядке организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам и итоговой аттестации в ЧОУ ДПО ИППК.

Планируемые результаты освоения

По результатам освоения программы "Психологические аспекты работы с гражданами. Основы эффективного общения и взаимодействия" слушатели должны обладать следующими знаниями, умениями и навыками:

1. Понимание основных принципов коммуникации: Слушатели должны понимать основные принципы межличностного общения, включая активное слушание, эмпатию, установление контакта и умение выражать себя четко и понятно.
2. Умение работать с конфликтами: Слушатели должны знать основные методы урегулирования конфликтных ситуаций, включая навыки урегулирования споров, поиска компромиссов и разрешения конфликтов.

3. Навыки эффективного общения с гражданами: Слушатели должны уметь эффективно общаться с разнообразными категориями граждан, учитывая их потребности, ожидания и эмоциональное состояние.
4. Умение обрабатывать жалобы и обращения граждан: Слушатели должны знать процедуры приема и обработки жалоб, а также уметь взаимодействовать с гражданами в конструктивном и эмпатичном ключе.
5. Умение решать проблемы и предоставлять качественные услуги: Слушатели должны уметь идентифицировать проблемы граждан и предлагать им эффективные решения, а также обеспечивать высокий уровень сервиса и качества предоставляемых услуг.
6. Знание нормативно-правовой базы и процедур работы с обращениями граждан: Слушатели должны быть ознакомлены с основными законодательными актами и нормативами, регулирующими работу с обращениями граждан и защиту их прав.
7. Навыки сотрудничества и командной работы: Слушатели должны уметь эффективно работать в команде и сотрудничать с коллегами для достижения общих целей и решения сложных ситуаций.

Эти компетенции помогут слушателям успешно взаимодействовать с гражданами, предоставлять качественные услуги и эффективно решать возникающие проблемы и конфликты в рамках их профессиональной деятельности.

Категория слушателей и количество

К освоению дополнительной профессиональной программы повышения квалификации допускаются государственные гражданские служащие имеющие высшие или средне-специальное образование. Количество слушателей – до 95 человек.

Формы и сроки обучения, режим занятий

Форма обучения: очная.

Срок обучения 17 – 19 сентября 2024 г. и 29 - 31 октября 2024 г.

По 3 календарных дня.

Режим занятий – по 6 академических часов в день

Документ о квалификации

Удостоверение о повышении квалификации Частного образовательного учреждения дополнительного профессионального образования «Институт переподготовки и повышения квалификации»

2. Содержание программы

Календарный учебный график

1 день	2 день	3 день
ВКЗ/УЗ	УЗ	УЗ/ИА

Календарный учебный график заполнен с помощью условных обозначений:

УЗ – учебные занятия;
 ВКЗ – входной контроль знаний;
 ИА – итоговая аттестация (экзамен).

Учебный план

№ п/п	Наименование разделов, учебных предметов и тем	Всего (часов)	В том числе (часов)		Контроль знаний
			Лекции	Практические занятия	
1.	Введение в курс. Входное тестирование.	0,5		0,5	Тест
2.	Понятие общения как явления.	0,5	0,5		
3.	Процесс общения и результат общения государственных гражданских служащих Вологодской области (круглый стол).	2	0,5	1,5	
4.	Подходы к проблеме сущности процесса общения в современной психологии.	0,5	0,5		
5.	Аспекты общения: содержание, цель, средства, и структура общения (работа в группах).	2	1	1	
6.	Коммуникативная сторона общения. Интерактивная сторона и перцептивная сторона. Преодоление возникающих коммуникативных барьеров. Их социальный и психологический характер. Использование коммуникаций: вербальной и невербальной.	2	0,5	1,5	
7.	Конфликт, конфликтное взаимодействие, поведение при конфликтном взаимодействии, способы разрешения конфликтных ситуаций (круглый стол).	3	1	2	
8.	Эффективное взаимодействие. Установка контакта (понимание другого человека, представление себя другому человеку, ориентировка в ситуации общения, осмысление происходящего, выдержка паузы);	2	0,5	1,5	
9.	Обсуждение интересующей проблемы; Решение проблемы; Завершение контакта (выход из него) (круглый стол).	2		2	
10.	Технологии эффективного взаимодействия с населением.	2	0,5	1,5	
11.	Варианты ответов на обращения граждан (устные и письменные) (решение заданий).	1		1	
12.	Итоговая аттестация. Решение практических кейсов и тестирование. Закрытие курса.	0,5		0,5	Тест Кейсы
	Всего	18	5	13	

Программа

Введение в курс. Входное тестирование.

Тема 1. Понятие общения как явления.

Введение в понятие общения: определение, значение и роль в современном обществе.

История изучения общения: основные этапы развития теорий общения. Основные элементы процесса общения: отправитель, сообщение, каналы связи, приемник, обратная связь. Модели общения: линейная модель, интеракционная модель, транзакционная модель. Виды общения: вербальное и невербальное, лицом к лицу и медийное, формальное и неформальное. Факторы, влияющие на эффективность общения: культурные различия, психологические особенности, контекст общения. Значение умения эффективно общаться в профессиональной деятельности государственного служащего.

3. Тема 2. Процесс общения и результат общения государственных гражданских служащих Вологодской области:

Анализ особенностей общения государственных гражданских служащих Вологодской области: специфика общения в государственных учреждениях. Роли и функции государственных гражданских служащих в процессе общения: их ответственность за информационное взаимодействие с гражданами. Технологии общения в государственных учреждениях: использование электронных и других средств коммуникации. Взаимосвязь процесса общения государственных гражданских служащих и качества предоставляемых государственных услуг. Анализ результатов общения государственных гражданских служащих: эффективность и качество обслуживания граждан, степень удовлетворенности клиентов государственных услуг. Практические навыки улучшения процесса общения государственных гражданских служащих: развитие эмпатии, умения слушать и понимать потребности клиентов.

Круглый стол

Тема 3. Подходы к проблеме сущности процесса общения в современной психологии:

Классический взгляд на общение: теория информации и коммуникации, школа математической теории общения. Гуманистический подход к общению: акцент на эмоциональной и психологической составляющей коммуникации, важность эмпатии и внимания к потребностям собеседника. Социально-психологический анализ общения: роль социальных факторов в формировании коммуникативных стратегий и стилей. Культурно-исторический подход к общению: влияние культурных норм и ценностей на процесс коммуникации, кросс-культурные различия в коммуникативном поведении. Современные тенденции в изучении общения: интернет-коммуникация, влияние социальных сетей на структуру и динамику общения. Актуальные исследования в области коммуникативной психологии: разработка новых моделей общения, анализ коммуникативных стратегий в различных сферах жизни и деятельности.

Тема 4. Аспекты общения: содержание, цель, средства и структура общения

- Содержание общения: определение содержания общения: информация, которая передается или обсуждается в процессе коммуникации. Различия в содержании общения в зависимости от контекста и целей коммуникации. Оценка релевантности и адекватности содержания общения для достижения поставленных целей.

- Цели общения: Понятие коммуникативных целей: что хочет достичь каждый участник общения. Классификация целей общения: информационная, влиятельная, отношенческая и др. значение ясного определения целей для эффективного общения и достижения

желаемых результатов.

- Средства общения: Разнообразие средств коммуникации: вербальные (устные и письменные) и невербальные (жесты, мимика, тон голоса и др.). Выбор оптимальных средств общения в зависимости от задачи, аудитории и контекста. Развитие навыков использования различных средств коммуникации для достижения максимальной эффективности.

- Структура общения (работа в группах): Организация общения в групповых ситуациях: роли участников, порядок выступлений, смена тем и др. Формирование и поддержание структуры общения: лидерство, координация действий, разрешение конфликтов. Разработка стратегий работы в группе для достижения общих целей и решения задач.

Тема 5. Коммуникативная сторона общения. Интерактивная сторона и перцептивная сторона. Преодоление возникающих коммуникативных барьеров. Их социальный и психологический характер. Использование коммуникаций: вербальной и невербальной. Конфликт, конфликтное взаимодействие, поведение при конфликтном взаимодействии, способы разрешения конфликтных ситуаций.

- Коммуникативная сторона общения: Интерактивная сторона: взаимодействие между участниками общения, включающее передачу сообщений, обратную связь и воздействие друг на друга. Перцептивная сторона: восприятие и интерпретация информации, получаемой от собеседника, основанное на собственных представлениях, опыте и установках.

-Преодоление коммуникативных барьеров: Социальный характер барьеров: стереотипы, предвзятость, культурные различия, языковые барьеры и другие факторы, связанные с социальной средой и контекстом общения. Психологический характер барьеров:** недостаточная самооценка, страх перед конфликтами, непонимание собственных эмоций и потребностей, неверное восприятие собеседника и др.

-Использование коммуникаций: вербальной и невербальной: Вербальная коммуникация:** использование слов и языка для передачи информации, выражения мыслей и эмоций. Невербальная коммуникация: передача информации без использования слов, через жесты, мимику, тон голоса, контакт глазами и другие невербальные средства.

Тема 6. Конфликт, конфликтное взаимодействие, поведение при конфликтном взаимодействии, способы разрешения конфликтных ситуаций.

Понятие конфликта: столкновение противоположных интересов, ценностей или потребностей. Типы конфликтов: межличностные, групповые, организационные и другие. Факторы, способствующие возникновению конфликтов: недостаток ресурсов, различия в целях и ценностях, непонимание и неприятие других и др.

- Поведение при конфликтном взаимодействии: Агрессивные, пассивные и ассертивные стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Различные стили конфликтного поведения и их последствия для обеих сторон.

- Способы разрешения конфликтных ситуаций: Подходы к управлению конфликтами: сотрудничество, компромисс, сопротивление и др. Техники разрешения конфликтов: активное слушание, переговоры, поиск компромисса, третейская медиация и другие методы.

В ходе круглого стола предлагается обсудить примеры коммуникативных ситуаций, включающих как успешное общение и преодоление барьеров, так и эффективные методы

разрешения конфликтов.

Тема 7. Эффективное взаимодействие. Установка контакта (понимание другого человека, представление себя другому человеку, ориентировка в ситуации общения, осмысление происходящего, выдержка паузы).

- Установка контакта: Понятие установки контакта в коммуникации: процесс установления связи и взаимопонимания между участниками общения. Значение установки контакта для успешного взаимодействия и достижения поставленных целей.

- Понимание другого человека: Важность эмпатии и способы развития навыка понимания чувств, мыслей и потребностей собеседника. Активное слушание и эффективное использование невербальных средств для понимания собеседника.

- Представление себя другому человеку: Способы эффективной самопрезентации: ясное выражение своих мыслей, целей и убеждений. Развитие навыков невербальной коммуникации для установления положительного первого впечатления.

- Ориентировка в ситуации общения: Анализ контекста общения и учет особенностей аудитории для выбора наиболее подходящего стиля и тона общения. Разработка стратегий приспособления к изменяющимся условиям и ситуациям в процессе коммуникации.

- Осмысление происходящего: Рефлексия в процессе общения: анализ эффективности коммуникативных стратегий и поиск способов их улучшения. Умение адаптировать свое поведение и коммуникативные приемы в зависимости от обратной связи и реакции собеседника.

- *Выдержка паузы: Значение пауз в процессе общения: время для осмысления информации, формулирования ответа и установления эмоциональной связи. Развитие навыков использования пауз для создания эффективного коммуникативного климата и улучшения качества общения.

В ходе занятий по данной теме предлагаются практические упражнения и ролевые игры для развития навыков эффективной установки контакта и взаимодействия в различных коммуникативных ситуациях.

Тема 8. Обсуждение интересующей проблемы; Решение проблемы; Завершение контакта (выход из него).

- Обсуждение интересующей проблемы: Задачи и цели обсуждения проблемы: выявление факторов, причин и последствий проблемной ситуации. Техники проведения обсуждения: модерирование дискуссии, стимулирование активного участия, учет мнений разных сторон.

- Решение проблемы: Идентификация возможных решений: анализ альтернативных подходов к решению проблемы. Принятие решения: выбор наиболее эффективного варианта решения на основе анализа и обсуждения. Разработка плана действий: определение конкретных шагов и ответственных лиц для реализации выбранного решения.

- Завершение контакта (выход из него): Важность корректного завершения общения: создание положительного заключительного впечатления. Способы завершения контакта: выражение благодарности, подведение итогов обсуждения, планирование последующих

действий. Учет психологических аспектов завершения общения: поддержание дружественной атмосферы, предоставление возможности для выражения мнений и вопросов.

В ходе круглого стола предлагается организовать обсуждение конкретной проблемной ситуации, разработку плана действий для ее решения и завершение общения с обратной связью и благодарностью за участие.

Тема 9. Технологии эффективного взаимодействия с населением.

Вот более подробная расшифровка темы "Технологии эффективного взаимодействия с населением":

- Использование современных технологий: значение цифровизации для улучшения взаимодействия с населением: электронные сервисы, онлайн-консультации, мобильные приложения. Развитие веб-платформ для обратной связи и участия граждан в процессах принятия решений: электронные петиции, общественные слушания в онлайн-формате.

- Создание открытых площадок для диалога: Организация общественных мероприятий и консультаций для обсуждения важных вопросов и потребностей населения. Проведение круглых столов, форумов, тематических встреч с представителями общественности и экспертами.

- Развитие системы обратной связи: Создание механизмов для сбора обратной связи от населения: открытые линии обратной связи, онлайн-опросы, системы жалоб и предложений. Анализ и использование полученной обратной связи для улучшения качества предоставляемых услуг и принятия информированных решений.

- Обучение персонала навыкам взаимодействия: Проведение тренингов и семинаров для государственных служащих по коммуникационным навыкам и эффективному общению с населением. Развитие эмпатии, умения слушать и понимать потребности граждан, адаптация коммуникативных стратегий к разным аудиториям.

- Прозрачность и открытость информации: Обеспечение доступа к информации о деятельности государственных органов и оказываемых услугах: публикация отчетов, бюллетеней, статистических данных. Улучшение доступности информации для лиц с ограниченными возможностями: разработка адаптивных интерфейсов и ресурсов.

- Партнерство с гражданским обществом: Установление партнерских отношений с неправительственными организациями и инициативными группами для совместной работы по решению общественных проблем. Поддержка и содействие инициативам гражданского общества в сфере социального развития, экологии, здравоохранения и др.

Целью данной темы является разработка и внедрение эффективных стратегий и технологий взаимодействия с населением с целью повышения качества предоставляемых государственных услуг и укрепления доверия граждан к государственным органам.

Тема 10. Варианты ответов на обращения граждан (устные и письменные).

- Устные ответы на обращения граждан: Приветствие и выражение благодарности за обращение. Внимательное выслушивание проблемы или вопроса гражданина. Пояснение о процедуре рассмотрения обращения и ожидаемых сроках ответа.

Предоставление информации или консультации по вопросу. Предложение дополнительной помощи или направление к специалистам, если необходимо. Заключение беседы и выражение готовности оказать дальнейшую поддержку.

- Письменные ответы на обращения граждан: Оформление ответа в соответствии с форматом и стандартами установленными для официальной переписки. Четкое изложение информации или решения по вопросу, выявленному в обращении. Уточнение рекомендаций или действий, которые могут быть предприняты гражданином. Соблюдение формулировок и тону ответа, демонстрирующих уважение к гражданам и их обращениям. Предоставление контактной информации для обратной связи или дополнительных вопросов.

Закрепление: решение практических заданий.

Итоговая аттестация.

Ознакомление обучающихся с порядком прохождения экзамена. Решение практических кейсов и тестирование. Заккрытие курса. Ознакомление с результатами. Исправление ошибок. Выдача удостоверений.

3. Организационно-педагогическое обеспечение программы

3.1. Кадровое обеспечение

При формировании кадрового состава предъявляются требования к уровню компетенций в соответствии с применяемыми образовательными технологиями и используемыми информационными сервисами. Специалисты-практики, обеспечивающие образовательный процесс, имеют соответствующий уровень подготовки по основному и (или) дополнительному профессиональному образованию.

3.2. Сведения о профессорско-преподавательском составе

Жукова Людмила Петровна – директор ЧОУ ДПО «Институт переподготовки и повышения квалификации», опыт работы в сфере дополнительного профессионального образования 29 лет.

Припорова Анна Эдуардовна – практикующий психолог, эксперт в области выявления и профилактики профессионального выгорания. Опыт преподавательской работы 22 года.

3.3. Материально-техническое и программное обеспечение реализации программы

ЧОУ ДПО ИППК располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, итоговой аттестации слушателей, предусмотренных учебным планом программы и соответствующий действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Для проведения видеоконференций, занятий в дистанционной форме используется отечественное программное обеспечение (платформа Pruffmi), отвечающая требованиям информационной безопасности и зарегистрированная в Едином реестре российского программного обеспечения.

3.4. Учебно-методическое и информационное обеспечение.

Нормативно-правовые документы

Основная литература:

1. "Психология общения: Учебное пособие" - Автор: Матвеева Н.В. (2018)
2. "Эффективное общение: Учебное пособие" - Автор: Тураева О.В. (2017)
3. "Психология межличностного общения: Учебник для вузов" - Автор: Петрова И.В. (2019)
4. "Межличностное общение: Учебник для студентов вузов" - Автор: Бойкова М.И. (2016)
5. "Коммуникативные технологии в сфере обслуживания населения: Учебное пособие" - Автор: Шестакова Т.Н. (2020)
6. "Конфликтология: Учебник для вузов" - Автор: Смирнова Е.Г. (2015)
7. "Практическая психология общения: Учебное пособие" - Автор: Соловьева Е.А. (2019)
8. "Эффективное решение конфликтных ситуаций: Методическое пособие" - Автор: Чернышева А.В. (2018)
9. "Обучение навыкам эффективного общения: Методическое пособие" - Автор: Громова Н.С. (2017)
10. "Психология взаимодействия: Учебник для студентов высших учебных заведений" - Автор: Кузнецова Е.В. (2016)
11. "Эффективное взаимодействие с клиентами: Практическое руководство" - Автор: Иванова А.П. (2018)
12. "Психология профессионального общения: Учебник" - Автор: Зайцев В.Н. (2017)
13. "Межличностное общение и конфликты: Практикум" - Автор: Романова О.С. (2019)
14. "Коммуникативные навыки в работе с общественностью: Пособие" - Автор: Сидорова Л.А. (2016)
15. "Психология коммуникации: Основы и практика" - Автор: Попова Е.И. (2018)
- Белов С. А. Язык юридических документов: сложности понимания/С. А. Белов, В. Б. Гулида // Acta Linguistica Petropolitana. Труды института лингвистических исследований. — 2019. — Т. 1. — № 15. — С. 56–103.
16. Бессонова Ю. А. Профессиональная коммуникация на государственной службе как социокультурный феномен/Ю. А. Бессонова, Е. А. Иванова // Среднерусский вестник общественных наук. — 2018. — Т. 13. — № 3. — С. 27–42. — DOI 10.22394/2071-23672018-13-3-27-42.
3. Головин Б. Н. Основы культуры речи: Учебное пособие для вузов/Б. Н. Головин. — М.: Высшая школа, 1980. — 333 с.
17. Голуб И. Б. Книга о хорошей речи/И. Б. Голуб, Д. Э. Розенталь. — М.: Культура и спорт, ЮНИТИ, 1997. — 268 с.
18. ГОСТ Р 7.0.97–2016 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов». — М.: Стандартинформ, 2018. — 28 с.
19. Грайс Г. П. Логика и речевое общение/Г. П. Грайс // Новое в зарубежной лингвистике. Вып. 16. Лингвистическая прагматика. — М.: Прогресс, 1985. — С. 217–237.
20. Доступность государственных цифровых сервисов. Исследование [Электронный ресурс]/Центр подготовки руководителей и команд цифровой трансформации. — М.: РАНХиГС, 2022. — 65 с. — Режим доступа: <https://summa.technology/reports/access/study/>(дата обращения: 29.08.2022).
21. Дускаева Л. Р. Официально-деловой стиль/Л. Р. Дускаева, О. В. Протопопова // Стилистический энциклопедический словарь русского языка/Под ред. М. Н. Кожинной. — М.: Наука, 2003. — С. 273–277.
22. Ефремов В. А. Двусмысленность: ошибка и стилистический приём/В. А. Ефремов // Русский язык в школе. — 2014. — № 2. — С. 74–78.

23. Ефремов В. А. Деловая риторика. Культура речи и деловое общение: Учебник/В. А. Ефремов, Л. А. Пиотровская, И. Н. Левина. — М.: КноРус, 2018. — 217 с.
24. Живов В. М. «Простой» язык/В. М. Живов // Русский язык: Энциклопедия. — 3-е изд., перераб. и доп. — М.: АСТ-Пресс Книга, 2020. — С. 565–566.
25. Как написать отчёт простым и доступным языком. Методические рекомендации по подготовке отчётов Счётной палаты. — 2022. — 43 с. — [Электронный ресурс] <https://ach.gov.ru/upload/iblock/3d7/jl4hhnknk5znve8f228zkw93yxzjftmu.pdf> (дата обращения: 29.08.2022).
26. Катышева Л. В. «Простой и понятый язык» как новый тренд коммуникации государства и общества/Л. В. Катышева // Коммуникология. — 2022. — Т. 10. — № 2. — С. 85–94. — DOI 10.21453/2311-3065-2022-10-2-85-94.
27. Кожина М. Н. Стилистика русского языка: Учебник/М. Н. Кожина, Л. Р. Дускаева, В. А. Салимовский. — М.: Флинта, 2008. — 464 с.
28. Косова М. В. Информативность документного текста: лингвистические критерии меры/М. В. Косова // Вестник Волгоградского государственного университета. Серия 2: Языкознание. — 2013. — № 3 (19). — С. 85–89.
29. Костомаров В. Г. Стилистика, любовь моей жизни.../В. Г. Костомаров. — СПб: Златоуст, 2019. — 184 с.
30. Кропачев Н. М. Государственный язык Российской Федерации — понятный русский язык/Н. М. Кропачев, С. А. Кузнецов // Мир русского слова. — 2020. — № 2. — С. 7–13.
31. Международная федерация простого языка. — 2019. — [Электронный ресурс] <https://www.iplfederation.org/plain-language/> (дата обращения: 29.08.2022).
32. Мильчин А. Э. Справочник издателя и автора: Редакционноиздательское оформление издания/А. Э. Мильчин, Л. К. Чельцова. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: ОЛМА-Пресс, 2003. — 799 с.
33. Нечаева Н. В. Перевод на ясный и простой языки: зарубежный опыт и перспективы в России/Н. В. Нечаева, К. С. Хельмле, Э. М. Каирова // Вестник Пермского национального исследовательского политехнического университета. Проблемы языкознания и педагогики. — 2020. — № 3. — С. 8–24.
34. Нечаева Н. В. Перевод на ясный и/или простой языки как интралингвальный вид перевода и подготовка переводчиков/Н. В. Нечаева, К. С. Хельмле, Э. М. Каирова // Вестник Волгоградского государственного университета. Серия 2: Языкознание. — 2021. — Т. 20. — № 3. — С. 99–108.
35. Оценка сложности языка законов: исследование НИУ ВШЭ. — М.: НИУ ВШЭ, 2020. — [Электронный ресурс] <https://icef.hse.ru/data/2020/03/18/1567931010/Оценка%20сложности%20законов.pdf> (дата обращения: 29.08.2022).
36. Риторика: Учебник для бакалавров/В. Д. Черняк, А. И. Дунев, В. А. Ефремов [и др.]. — 1-е изд. — М.: Юрайт, 2013. — 430 с.

37. Руднев Д. В. Субъект современной деловой речи: кто он?/ Д. В. Руднев, Т. С. Садова // *Journal of Applied Linguistics and Lexicography*. — 2020. — Т. 2. — № 2. — С. 186–192.
38. Руднев Д. В. Теория и история русского делового письма: Пособие для преподавателя/Д. В. Руднев, Л. Б. Волкова, Т. С. Садова; Под общ. ред. С. И. Богданова. — СПб: Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена, 2021. — 112 с.
39. Русский язык и культура речи: Учебник и практикум/В. Д. Черняк, А. И. Дунев, М. Я. Дымарский, В. А. Ефремов [и др.]. — 2-е изд., пер. и доп. — М.: Юрайт, 2015. — 495 с.
40. Садова Т. С. Деловой язык: «этакая духота»!/Т. С. Садова, Д. В. Руднев // *Русская речь*. — 2021. — № 2. — С. 35–43.
41. Садова Т. С. Письменные жанры русского делового языка: Пособие для студентов вузов/Т. С. Садова, Д. В. Руднев, Л. Б. Волкова; Под общ. ред. С. И. Богданова. — СПб.: Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена, 2021. — 96 с. 233 Список источников
42. Степанова О. М. Эмпатия как ключевой фактор успешной деловой переписки/О. М. Степанова // *Российский внешнеэкономический вестник*. — 2017. — № 2. — С. 119–124.
43. Стилистический энциклопедический словарь русского языка/ Л. М. Алексеева, В. И. Аннушкин, Е. А. Баженова [и др.]. — 2-е изд., стереотип. — М.: Флинта, 2011. — 696 с.
44. Сторожук Е. А. Структура текста делового письма (на примере письма-запроса)/Е. А. Сторожук // *Гуманитарные исследования в Восточной Сибири и на Дальнем Востоке*. — 2008. — № 3. — С. 32–33.
33. Туранин В. Ю. К вопросу о феномене юридического языка/ В. Ю. Туранин // *Современное право*. — 2010. — № 7. — С. 7–10.
45. Туранин В. Ю. Три причины трудности понимания текста закона/В. Ю. Туранин // *Российская юстиция*. — 2010. — № 1. — С. 2–4.
46. Туранин В. Ю. Юридическая терминология в современном российском законодательстве (теоретико-правовое исследование): специальность 12.00.01 «Теория и история права и государства; история учений о праве и государстве»: автореф. дис. на соискание учёной степени д-ра юр. наук: 29.06.2017. — Белгородский государственный национальный исследовательский университет, 2017. — 22 с.
47. Цурикова Л. В. Дискурсивное событие выражения благодарности в английском и русском языках/Л. В. Цурикова // *Studies about Languages*. — № 13. — 2008. — С. 60–70.
48. Шепелев А. Н. Кому предназначены письменные формулировки закона?/А. Н. Шепелев // *Известия высших учебных заведений. Правоведение*. — 2012. — № 3 (302). — С. 74–81.
49. Шепелев А. Н. Простой язык права/А. Н. Шепелев // *Современное право*. — 2008. — № 6. — С. 52–55.

50. Шепелев А. Н. Ясность и простота — требование к юридическому языку/А. Н. Шепелев // Право: история и современность. — 2019. — № 1. — С. 21–27. — DOI 10.17277/pravo. 2019.01. pp. 021–027.

4. Оценка качества освоения программы

Оценка сформированности компетенций проводится по определенным показателями критериям. В качестве критериев оценивания выступают структурные компоненты компетенции, а в качестве показателей – их поведенческие индикаторы.

Входной контроль проводится с целью выявления уровня знаний у слушателей соответствующей должностной категории и их подготовленность к овладению дополнительной профессиональной программой повышения квалификации.

Входной контроль проводится перед началом обучения в форме тестирования. Полученные результаты учитываются преподавателями при проведении программы повышения квалификации.

Итоговая аттестация слушателей проводится по завершению обучения в форме тестирования. Вопросы тем программы по степени сложности равномерно распределены в тестовых заданиях, в ответах слушатель должен показать знания и умения по основным профессиональным компетенциям.

Шкала оценки сформированности компетенций на итоговой аттестации

Зачет	Критерии оценки
Не зачтено (0-69 баллов)	Компетенции, предусмотренные программой повышения квалификации не сформированы. Недостаточный уровень усвоения понятийного аппарата и наличие фрагментарных знаний по модулю. Отсутствие минимально допустимого уровня в самостоятельном решении практических задач. Практические навыки профессиональной деятельности не сформированы.
Зачтено (70-100 баллов)	Компетенции, предусмотренные программой повышения квалификации сформированы. Демонстрирует допустимый уровень усвоения знаний в области психологических аспектов работы и эффективного общения и взаимодействия с гражданами. Проявляет умение самостоятельно решать практические ситуации и задачи. Практические навыки профессиональной деятельности сформированы.

Примерные задания входного контроля знаний.

Выберите один правильный вариант ответа

1. Что представляет собой общение?
 - а) Процесс передачи информации между людьми.
 - б) Вербальное общение только посредством речи.
 - в) Взаимодействие только в рамках одной культуры.
2. Какие элементы включает в себя процесс общения?
 - а) Передача сообщения, его восприятие и обратная связь.
 - б) Только речевое выражение мыслей.
 - в) Отправление сообщения без учета реакции получателя.

3. Почему общение является важным аспектом в повседневной жизни?
- а) Позволяет обмениваться информацией и идеями, устанавливать отношения и решать конфликты.
 - б) Не играет существенной роли в обществе.
 - в) Приносит только негативные последствия.
4. Какие этапы включает в себя процесс общения государственных гражданских служащих?
- а) Подготовка, передача информации, обратная связь.
 - б) Только передача информации.
 - в) Только обратная связь.
5. Что является результатом эффективного общения государственных гражданских служащих?
- а) Решение проблем, установление доверительных отношений с населением.
 - б) Избегание общения с гражданами.
 - в) Непонимание проблем граждан.
6. Какую роль играет обратная связь в процессе общения?
- а) Позволяет оценить эффективность общения и скорректировать его при необходимости.
 - б) Не имеет значения.
 - в) Усиливает конфликты.
7. Какие подходы применяются в современной психологии для изучения сущности процесса общения?
- а) Классический, гуманистический, социально-психологический, культурно-исторический.
 - б) Только классический подход.
 - в) Только социально-психологический подход.
8. В чем заключается гуманистический подход к общению?
- а) В акценте на эмоциональной и психологической составляющей коммуникации, учете эмпатии и внимания к потребностям собеседника.
 - б) В приоритете математической теории общения.
 - в) В изучении только вербальной коммуникации.
9. Какие тенденции прослеживаются в современном изучении общения?
- а) Интернет-коммуникация, влияние социальных сетей на структуру и динамику общения.
 - б) Изучение только вербальной коммуникации.
 - в) Отказ от изучения невербальной коммуникации.
10. Что включает в себя структура общения?
- а) Вступление, основная часть, заключение.
 - б) Только вступление.
 - в) Только основная часть.
11. Зачем важно определить цель общения?
- а) Для эффективного направления разговора и достижения конкретных результатов.
 - б) Цель не важна в процессе общения.
 - в) Для затягивания беседы.

12. Какие средства могут использоваться в процессе общения в группах?
- а) Устная и письменная речь, невербальные средства коммуникации, средства визуализации (доска, презентации и т. д.).
 - б) Только устная речь.
 - в) Только письменная речь.
13. Что включает в себя коммуникативная сторона общения?
- а) Интерактивная и перцептивная сторона.
 - б) Только интерактивная сторона.
 - в) Только перцептивная сторона.
14. Какие барьеры могут возникать в процессе коммуникации?
- а) Стереотипы, предвзятость, языковые различия, страх перед конфликтами и др.
 - б) Только языковые различия.
 - в) Только страх перед конфликтами.
15. Какие способы разрешения конфликтных ситуаций могут быть эффективными?
- а) Активное слушание, переговоры, поиск компромисса, третейская медиация и другие методы.
 - б) Только игнорирование проблемы.
 - в) Только агрессивное поведение.
16. Зачем важно понимать другого человека в процессе общения?
- а) Для эффективного установления контакта и учета его потребностей и эмоционального состояния.
 - б) Не имеет значения.
 - в) Для убеждения его в своей правоте.
17. Какие навыки помогают установить контакт с другим человеком?
- а) Эмпатия, активное слушание, умение выражать свои мысли четко и ясно.
 - б) Только эмоциональное выражение.
 - в) Только активное слушание.
18. Зачем важно осмысление происходящего в процессе общения?
- а) Для понимания текущей ситуации и принятия эффективных решений.
 - б) Для игнорирования собеседника.
 - в) Для создания конфликтной обстановки.
19. Какие технологии могут быть использованы для улучшения взаимодействия с населением?
- а) Электронные сервисы, мобильные приложения, онлайн-консультации.
 - б) Только телефонные звонки.
 - в) Только личные встречи.
20. Какие формы обратной связи могут быть использованы для взаимодействия с населением?
- а) Открытые линии обратной связи, онлайн-опросы, системы жалоб и предложений.
 - б) Только личное общение.
 - в) Только письменные жалобы.
21. Что является целью партнерства с гражданским обществом?

- а) Совместная работа по решению общественных проблем и укреплению доверия граждан к государственным органам.
 - б) Работа только внутри государственных органов.
 - в) Игнорирование мнения граждан.
22. Какие элементы включает в себя устный ответ на обращение гражданина?
- а) Приветствие, выслушивание проблемы, предоставление информации или консультации, завершение беседы.
 - б) Только выслушивание проблемы.
 - в) Только предоставление информации.
23. Зачем важно оформлять письменный ответ на обращение гражданина?
- а) Для фиксации информации, обеспечения прозрачности и юридической защиты.
 - б) Письменные ответы не важны.
 - в) Для усложнения процесса общения.
24. Какие элементы включает в себя письменный ответ на обращение гражданина?
- а) Вступление, основная часть, заключение, контактная информация для обратной связи.
 - б) Только вступление.
 - в) Только основная часть.
25. В чем заключается гуманистический подход к общению?
- а) В акценте на эмоциональной и психологической составляющей коммуникации, учете эмпатии и внимания к потребностям собеседника.
 - б) В приоритете математической теории общения.
 - в) В изучении только вербальной коммуникации.

Примерные задания итогового контроля знаний (экзамена)

1. Что представляет собой общение?
- а) Процесс передачи информации между людьми.
 - б) Взаимодействие только в рамках одной культуры.
 - в) Отсутствие контакта между людьми.
2. Какие элементы включает в себя процесс общения?
- а) Передача сообщения, его восприятие и обратная связь.
 - б) Только передача информации.
 - в) Только восприятие сообщения.
3. Какие подходы применяются в современной психологии для изучения сущности процесса общения?
- а) Классический, гуманистический, социально-психологический, культурно-исторический.
 - б) Только классический подход.
 - в) Только социально-психологический подход.
4. В чем заключается гуманистический подход к общению?
- а) В акценте на эмоциональной и психологической составляющей коммуникации, учете эмпатии и внимания к потребностям собеседника.
 - б) В приоритете математической теории общения.
 - в) В изучении только вербальной коммуникации.

5. Какие технологии могут быть использованы для улучшения взаимодействия с населением?

- а) Электронные сервисы, мобильные приложения, онлайн-консультации.
- б) Только телефонные звонки.
- в) Только личные встречи.

6. Что является целью партнерства с гражданским обществом?

- а) Совместная работа по решению общественных проблем и укреплению доверия граждан к государственным органам.
- б) Работа только внутри государственных органов.
- в) Игнорирование мнения граждан.

7. Что включает в себя устный ответ на обращение гражданина?

- а) Приветствие, выслушивание проблемы, предоставление информации или консультации, завершение беседы.
- б) Только выслушивание проблемы.
- в) Только предоставление информации.

8. Зачем важно оформлять письменный ответ на обращение гражданина?

- а) Для фиксации информации, обеспечения прозрачности и юридической защиты.
- б) Письменные ответы не важны.
- в) Для усложнения процесса общения.
- Правильный ответ: а

9. Какие средства могут использоваться в процессе общения в группах?

- а) Устная и письменная речь, невербальные средства коммуникации, средства визуализации (доска, презентации и т. д.).
- б) Только устная речь.
- в) Только письменная речь.

10. Какие барьеры могут возникать в процессе коммуникации?

- а) Стереотипы, предвзятость, языковые различия, страх перед конфликтами и др.
- б) Только языковые различия.
- в) Только страх перед конфликтами.

11. Какие методы можно использовать для разрешения конфликтов в рамках общения?

- а) Активное слушание, поиск компромисса, третейская медиация.
- б) Только игнорирование проблемы.
- в) Только агрессивное поведение.

12. Какие виды общения с гражданами могут быть использованы в онлайн-среде?

- а) Электронные формы обратной связи, чаты, видеоконференции.
- б) Только личное общение.
- в) Только телефонные звонки.

13. Что включает в себя технология эффективного взаимодействия с населением?

- а) Использование современных средств связи для облегчения доступа граждан к информации и услугам государства.
- б) Ограничение доступа граждан к информации.
- в) Использование только старых технологий.

14. Каковы преимущества использования письменной формы общения с гражданами?

- а) Фиксация информации, увеличение прозрачности взаимодействия, возможность долгосрочного архивирования.
- б) Письменная форма общения не имеет преимуществ.
- в) Повышение эмоциональной составляющей общения.

15. Какие стратегии могут использоваться для эффективного управления конфликтами в рамках государственных органов?

- а) Принятие сбалансированных решений, учет интересов всех сторон, поиск взаимовыгодных решений.
- б) Игнорирование конфликтов.
- в) Применение только авторитарных методов управления.

16. Какие принципы могут помочь сотрудникам государственных органов обеспечить эффективное взаимодействие с гражданами?

- а) Доступность, открытость, профессионализм.
- б) Игнорирование гражданских запросов.
- в) Стремление к максимальной бюрократизации.

17. Какие основные принципы следует соблюдать при разработке ответов на письменные обращения граждан?

- а) Четкость, ясность, вежливость.
- б) Использование сложной терминологии.
- в) Игнорирование вопросов граждан.

18. Какие средства могут использоваться для эффективной работы в группах?

- а) Презентации, дискуссии, коллективное принятие решений.
- б) Ограничение коммуникации между участниками группы.
- в) Использование только односторонней коммуникации.
- Правильный ответ: а

19. Каковы преимущества использования различных форм общения в работе с гражданами?

- а) Адаптация к потребностям различных аудиторий, повышение доступности и эффективности общения.
- б) Использование только устной речи.
- в) Использование только письменной формы общения.

20. В каких случаях рекомендуется использовать онлайн-консультации при взаимодействии с гражданами?

- а) При необходимости оперативного получения информации или консультации.
- б) Только при личных встречах.
- в) При общении по телефону.

21. Какие шаги вы предпримете, чтобы преодолеть коммуникативные барьеры во время встречи с гражданином, не знающим вашего языка?

- а) Использование невербальных средств коммуникации, поиск альтернативных способов передачи информации, использование переводчика.
- б) Игнорирование проблемы.
- в) Попытка объясниться на своем языке.

22. Как вы справитесь с конфликтной ситуацией, возникающей при разногласиях с гражданином относительно решения его проблемы?

- а) Попытка найти компромиссное решение, внимательное выслушивание позиции

гражданина, объяснение причин принятого решения.

- б) Отказ от разговора с гражданином.
- в) Принятие решения без учета мнения гражданина.
- Правильный ответ: а

23. Какие методы вы можете использовать для эффективного управления временем в процессе общения с гражданами?

- а) Планирование встреч, установление приоритетов, использование технологий для оптимизации времени.
- б) Увеличение времени на общение без учета планирования.
- в) Использование только традиционных методов планирования.
- Правильный ответ: а

24. Как вы сможете сделать обратную связь с гражданами более эффективной?

- а) Создание открытых каналов связи, регулярное обновление информации на официальных ресурсах, анализ обращений и принятие мер по улучшению работы.
- б) Игнорирование обращений граждан.
- в) Сокращение доступа граждан к информации.

Вопросы и задания кейсов

Кейс 1: Разрешение конфликтной ситуации

Кейс: Вам поступила жалоба от гражданина на работника вашего отдела. Гражданин утверждает, что его обслуживание было некачественным, и он остался недовольным результатом. Как вы реагируете на эту ситуацию и какими шагами вы предпримете для разрешения конфликта?

Задания:

1. Опишите ваш первоначальный подход к гражданину, который обратился с жалобой. Какие вопросы вы ему зададите? Как вы проявите понимание его проблемы?
2. Как вы будете исследовать жалобу? Какие данные или доказательства вы запросите у своего сотрудника и у гражданина?
3. Каким образом вы планируете разрешить конфликт? Какие шаги вы предпримете для восстановления доверия гражданина к вашему отделу?

Кейс 2: Письменный ответ на обращение гражданина

Кейс: Вы получили письменное обращение от гражданина, в котором он выражает свою озабоченность низким качеством услуг, предоставляемых вашим отделом. Напишите письменный ответ гражданину, в котором вы выразите понимание его обеспокоенности и предложите план действий для улучшения ситуации.

Задания:

1. Составьте вступительную часть вашего письма. Как вы планируете начать общение с гражданином?
2. Какие аргументы вы приведете для подтверждения принятости обращения гражданина? Как вы проявите эмпатию и понимание его точки зрения?
3. Опишите шаги, которые вы предпримете для улучшения ситуации. Какие действия вы предложите гражданину и как вы будете обеспечивать обратную связь о ходе выполнения этих действий?

Кейс 3: Установление контакта с недовольным гражданином

Кейс: Гражданин пришел в ваш офис и выразил недовольство качеством предоставляемых услуг. Он раздражен и недоволен медленным решением его проблемы. Как вы установите контакт с этим гражданином и какие шаги предпримете для разрешения ситуации?

Задания:

1. Напишите ваш первоначальный подход к гражданину. Как вы проявите эмпатию и понимание его эмоционального состояния? Какие вопросы вы ему зададите?
2. Как вы будете слушать гражданина и в чем будет ваша роль в процессе общения? Какие методы активного слушания вы примените?
3. Опишите ваш план действий для разрешения ситуации. Как вы предложите решить проблему гражданина и какие меры вы примете для обеспечения удовлетворенности его требованиями?

Кейс 4: Ваш отдел столкнулся с серьезной проблемой, затрагивающей несколько сотрудников. Необходимо провести встречу в формате круглого стола для обсуждения ситуации и поиска решения. Как вы организуете эту встречу и как будете управлять процессом общения в рамках группы?

Задания:

1. Как вы определите повестку дня для круглого стола? Какие вопросы и проблемы будут подняты на обсуждение?
2. Как вы планируете управлять общением в рамках группы? Какими методами вы будете использовать для обеспечения активного участия всех участников?
3. Какие шаги вы предпримете для поиска решения проблемы? Как вы будете стимулировать обмен идеями и принятие общего решения?

Кейс 5: Работа с жалобой в письменной форме

Кейс: Ваш отдел получил письменную жалобу от гражданина, в которой он выражает свое недовольство качеством предоставляемых услуг. Гражданин указывает на конкретные проблемы и требует немедленного решения. Как вы будете обрабатывать эту жалобу и каким образом ответите гражданину?

Задания:

1. Опишите ваш первоначальный подход к письму с жалобой. Как вы будете анализировать содержание жалобы и какие шаги предпримете для выявления основных проблем?
2. Как вы составите ответное письмо гражданину? Какие аргументы и факты вы укажете для подтверждения принятости жалобы и понимания его требований?
3. Какие меры вы предложите для устранения проблемы и как вы будете следить за выполнением этих мер? Как вы планируете обеспечить обратную связь с гражданином?

Кейс 6: Личное общение с недовольным гражданином

Кейс: Гражданин пришел в ваш офис и выразил недовольство работой вашего отдела. Он утверждает, что его проблема была неправильно решена и требует немедленного вмешательства. Как вы будете работать с этим гражданином в ходе личного общения?

Задания:

1. Опишите ваш первоначальный подход к гражданину. Как вы проявите эмпатию и понимание его эмоционального состояния? Как вы установите контакт и начнете диалог?

2. Как вы будете слушать гражданина и каким образом проявите активное слушание? Какие вопросы вы ему зададите для более полного понимания проблемы?
3. Как вы предложите решить проблему гражданина и каким образом убедите его в принятости ваших предложений? Какие дополнительные меры вы примените для удовлетворения его требований?

Кейс 7: Работа с жалобой в социальных сетях

Кейс: Гражданин опубликовал жалобу на вашем официальном аккаунте в социальной сети, выражая недовольство качеством предоставляемых услуг. Как вы будете реагировать на эту жалобу и каким образом планируете управлять общением в данной ситуации?

Задания:

1. Опишите ваш первоначальный подход к жалобе в социальных сетях. Как вы реагируете на публичную критику и каким образом начинаете взаимодействие с гражданином?
2. Как вы будете обрабатывать жалобу в комментариях? Как вы будете поддерживать позитивный образ вашего отдела и показывать готовность к решению проблемы?
3. Какие действия вы предпримете для разрешения проблемы гражданина? Каким образом вы предложите гражданину перейти в личное сообщение для дальнейшего обсуждения и разрешения ситуации?

Кейс 8: Обработка большого объема жалоб

Кейс: В ваш отдел поступило большое количество жалоб от граждан на качество обслуживания. Как вы будете организовывать работу с этими жалобами и каким образом планируете управлять процессом их обработки?

Задания:

1. Как вы организуете прием и регистрацию жалоб в вашем отделе? Какие инструменты вы будете использовать для систематизации и классификации жалоб?
2. Как вы распределите обработку жалоб между сотрудниками отдела? Какие критерии вы установите для приоритизации жалоб и определения сроков реагирования?
3. Каким образом вы будете отслеживать ход выполнения работы по обработке жалоб? Как вы планируете обеспечить своевременное и качественное реагирование на жалобы граждан?

Кейс 9: Работа с повторными жалобами

Кейс: Гражданин повторно обратился в ваш отдел с жалобой на ранее нерешенную проблему. Как вы будете обрабатывать эту повторную жалобу и каким образом планируете предотвратить подобные ситуации в будущем?

Задания:

1. Как вы оцените причины повторного обращения гражданина с жалобой? Какие шаги предпримете для выявления причин нерешенности проблемы в первоначальной жалобе?
2. Каким образом вы ответите гражданину на его повторную жалобу? Как вы проявите понимание его обеспокоенности и уверенность в том, что проблема будет решена?
3. Какие меры вы примените для предотвращения подобных ситуаций в будущем? Каким образом вы улучшите процессы обработки жалоб и установите меры контроля качества работы вашего отдела?

Конечно, вот еще один кейс по работе с жалобами:

Кейс 10: Работа с анонимными жалобами

Кейс: В ваш отдел поступило анонимное обращение, в котором содержатся жалобы на действия сотрудников вашего отдела. Как вы будете обрабатывать данную жалобу и каким образом планируете установить фактическую подоплеку этой жалобы?

Задания:

1. Как вы начнете обработку анонимной жалобы? Как вы определите ее достоверность и серьезность?
2. Каким образом вы проведете внутреннее расследование в отношении указанных в жалобе сотрудников? Какие методы и инструменты вы используете для сбора доказательств и установления фактов?
3. Как вы реагируете на найденные нарушения? Каким образом вы предпримете меры по исправлению ситуации и предотвращению подобных случаев в будущем?