

## Психологические особенности общения и взаимодействия с различными категориями граждан в процессе приема жалоб и обращений

**М**атериалы данной статьи направлены на помощь молодым сотрудникам в адаптации к прокурорской деятельности, а также – руководителям прокурорских коллективов по проведению воспитательной и обучающей работы с подчиненными.

Прием жалоб и обращений от граждан, это важная часть работы прокуратуры, в которой необходим продуктивный коммуникативный контакт с посетителями. Граждане приходят на прием, как правило, с какой-либо важной значимой для них проблемой и надеются на помощь в ее разрешении.

### *1. Специфика приема жалоб и обращений как вида общения состоит в том, что*

– это не просто равноправное деловое общение, а общение, в котором одна сторона имеет преимущество;

– посетители разнородны по возрасту, положению в обществе, характерологическим особенностям,

– в основном психологическое состояние посетителей достаточно специфично: стресс, обида, чувство несправедливости, угнетенное состояние, либо раздражительность.

### *II. Рекомендации при приеме жалоб и обращений от граждан.*

1. Прием лучше вести в отдельной комнате, один на один с посетителем. Однако на практике далеко не всегда возможно это осуществить и сотруднику приходится вести прием в комнате, где находится (работает) кто-то еще, что в свою очередь может вызывать нарастание напряжения у заявителей, которое можно снизить серьезным, внимательным, обходительным отношением прокурорского работника к лицам обратившимся в органы прокуратуры.

2. Во время приема разговоры по телефону или между коллегами, особенно личные, рекомендуется сократить до минимума, так как это является сильным раздражающим фактором. При необходимости прерывания разговора необходимо извиниться,



**А.С. Балакин**

Главный специалист–психолог  
отдела кадров  
прокуратуры Нижегородской области

продемонстрировав уважительное отношение к посетителю.

3. Целесообразно при приеме контролировать свою позу, жесты, мимические реакции. Неконструктивно постоянно смотреть человеку в глаза, т.к. это воспринимается как взгляд превосходства (выражение агрессии). Частое же и продолжительное по времени отведение взгляда в сторону может послужить для посетителя знаком неуверенности, лжи, или скуки сотрудника прокуратуры. Выражение лица, поза, жесты, тон голоса очень значимы при приеме посетителей, они должны выражать вежливость, интерес, сочувствие и такт. Рекомендуется находиться на таком расстоянии от собеседника, которое обеспечивает удобное общение обоим. В целом все поведение прокурорского работника должно поощрять посетителя наиболее полно, объективно излагать все, что он считает нужным сообщить.

4. Заявителю необходимо давать понять, что его воспринимают и слушают. Это можно делать с помощью кивков головой, произнесения слов: «да-да, понимаю Вас» и т.д. Важно помнить, что скорость речи человека напрямую связана с той скоростью, с которой он способен перерабатывать информацию. Если говорить быстрее, чем собеседник, часть информации до последнего не дойдет, если медленнее можно вызвать раздражение. Сотруднику прокуратуры целесообразно развивать способность по отслеживанию и коррекции своего темпа речи, подстраиваясь под скорость мыслительной деятельности того или иного посетителя, что в свою очередь, существенно облегчит восприятие его аргументов гражданином.

5. Важно учитывать возраст посетителя. Посетители молодого возраста чаще могут демонстрировать нетерпеливость, предпочитают быструю речь, четкость и лаконичность в ответах. Люди же пожилого возраста медленнее воспринимают информацию, более чувствительны ко всем нюансам отношений, болезненно реагируют на истинные и мнимые знаки невнимания. Им необходимы более подробные разъяснения, возможно неоднократные повторения уже сказанного. Их речь может быть многословной и неструктурированной, сложной для понимания ее сути. При приеме граждан пожилого возраста рекомендуется использовать более громкий тембр голоса и несколько замедленный темп речи. При необходимости понять суть, узнать детали, можно задавать открытые вопросы: (*что, где, когда, зачем*) – на которые невозможно ответить односложно (*да или нет*). Если посетитель говорит сбивчиво, упуская главное, зада-

ются вопросы закрытого типа, предполагающие короткие ответы. Когда необходимо уточнить правильно ли сотрудник понял заявителя, может оказаться полезным такой прием как «перефразирование», в котором прокурорский работник своими словами объясняет суть высказывания оппонента. Например: «Петр Сергеевич, Вы недовольны тем-то и тем-то, хотите того-то и того-то. Правильно ли я вас понял?»

6. Представляется важным так же учитывать интеллектуальный уровень посетителя, и подстраиваться под него в своей речи. Нежелательно употребление сложных грамматических конструкций и специальных терминов. Если лицо, обратившееся в прокуратуру, обладает невысоким интеллектуальным уровнем, то рекомендуется объяснять суть возможного решения проблемы более подробно, но использовать при этом короткие фразы с повторами. В ходе аргументации нецелесообразны обороты, подчеркивающие недостаточную эрудицию субъекта, непонимание им очевидных истин. Так же неконструктивно высказывать оценочные суждения, подрывающие его самооценку, ведение диалога тоном, не терпящим возражений. Если не следовать данным правилам, высока вероятность возникновения неприязни у гражданина, приводящей в последующем к недоразумениям и жалобам в вышестоящие инстанции.

7. Молодым сотрудникам при приеме жалоб важно отслеживать, не концентрируются ли они в большей степени на себе, чем на заявителе. Причиной этому может являться неуверенность в себе, ощущение собственной некомпетентности, что в свою очередь может приводить к повышенному самоконтролю. Повышенный самоконтроль же провоцирует фиксацию внимания на своих слабых сторонах, что еще больше усиливает неуверенность в себе и повышает уровень тревоги. Таким образом, образуется «порочный круг», который может привести к полной дезорганизации деятельности сотрудника. Действенный способ решения данной проблемы – устранение фиксации с себя самого, используя следующие механизмы:

– во-первых, сотрудник прокуратуры может выработать у себя искреннюю заинтересованность к информации, сообщаемой ему гражданином;

– во-вторых, использовать механизм «вживания» в состояние заявителя, понять его на уровне его собственной жизнедеятельности;

– в-третьих, может помочь акцент на юридической аналитической оценке ситуации (проблемы) заявителя, и возможных способах ее конструктивного разрешения.

### *III. Личностные особенности заявителей.*

Сложных посетителей, требующих особого внимания можно увидеть и выделить по специфике их жестов, темпу речи, манере общения.

1. Очень эмоциональный человек. Таких людей отличает быстрый темп речи, множественная жестикуляция, возможно некоторое позерство, красочность в описании жалоб, яркость мимических реакций.

Посетителя с подобными особенностями, вероятно, будет раздражать отсутствие проявления эмоциональности у сотрудника прокуратуры. При беседе с таким человеком можно существенно повысить продуктивность общения через: усиление своей жестикуляции, обогащение мимических реакций, подстройку под его тембр речи.

2. Человек недоверчивый, педантичный, раздражительный. В общении такие люди выделяются по следующим признакам: у них несколько медлительная речь, они четко расставляют акценты, в разговоре очень обстоятельны, стараются не пропустить ни одной мелочи, негативно реагируют, когда собеседник их перебивает. В силу того, что они сами скрупулезно аккуратны, недоверие и раздражение у подобных лиц может вызвать любая мелочь: ярко накрашенные ногти, распущенные длинные волосы, непорядок на столе.

Чтобы найти с таким человеком взаимопонимание необходимо запастись терпением. Эффективно регулировать общение с подобными заявителями можно ненавязчиво перехватывая инициативу, выждав паузу в их речи. («Я вас очень хорошо понял, а теперь поясните мне, пожалуйста, следующие...»)

3. Люди с завышенной самооценкой, выраженной доминантностью. Такие люди могут быть наделенные определенным статусом, они компетентны в сфере своей служебной деятельности. Достаточно часто могут встречаться среди должностных лиц, представителей различных предприятий, учреждений и т.д. Люди с подобными особенностями личности и социального положения могут довольно агрессивно отстаивать свою позицию, чем зачастую вызывают ответную «отзеркаливающую» агрессивную реакцию у прокурорского работника. Во избежание развития конфликтной ситуации, сотруднику прокуратуры важно отслеживать и сдерживать возможные собственные ответные агрессивные проявления. Целесообразно, с одной стороны, демонстрировать желание понять доводы собеседника, с другой сто-

роны твердо аргументировать собственные доводы, опираясь исключительно на закон.

4. Отдельная категория: лица психически нездоровые.

Особенность таких заявителей может состоять в том, что они могут быть не в состоянии воспринять никакие логические доводы и убеждения. Их может отличать:

- ориентированность только на себя и восприятие только того, что они считают необходимым воспринять;
- повышенная речевая активность, перескакивание с одной темы на другую;
- многократная повторяемость высказываний;
- бессвязность речи, отсутствие в ней видимого смысла;
- беспочвенность и бесплодность рассуждений.

С подобными посетителями необходимо быть осторожными в высказываниях, т.к. любая фраза может быть вырвана из контекста и быть воспринята, например, как оскорбление. Держаться с ними рекомендуется внимательно, учтиво, минимизировав собственные эмоциональные проявления. Неконструктивно разубеждать их в возможной вымышленности их жалоб, для подобных лиц они реальны. Так же не стоит включаться с ними в диалог, обсуждение (во избежание этого можно просто начать записывать их рассказ, попросив, чтобы они все подробно описали). Таким людям часто оказывается достаточно полностью выговориться, чувствуя участие собеседника.

### *IV. Завершение приема.*

В ситуации прощания с посетителем рекомендуется выразить ему благодарность за выполнение своего гражданского долга. При необходимости заявителю разъясняются его права и обязанности, дается правовая оценка тем событиям, которые его интересуют, высказываются рекомендации относительно того, как ему с точки зрения закона следует поступать в дальнейшем. В том случае, если пришедший на прием гражданин занимает ошибочную позицию, настаивая на принятии мер, противоречащих положениям закона, приводятся дополнительные аргументы, разъясняется порядок обжалования. Большое значение для сохранения психологического контакта имеет четкая, ясная, убедительная аргументация, основанная на правовых актах, для большей наглядности в случае необходимости иллюстрируемая примерами из практики разрешения аналогичных вопросов. ■

*Список литературы*

1. Материалы семинарского занятия для психологов субъектов РФ 2007 год.
2. Лавриенко В.Н. Психология и этика делового общения: Уч. пособие. М., 2010.
3. Ворожейкин И.Е. Конфликтология. М., 2004.