



Академия АйТи  
a Softline Company



## **Психология и этика делового общения в практике государственной гражданской и муниципальной службы**

Код курса: gmu002

# Психология и этика делового общения в практике государственной гражданской и муниципальной службы

Код курса: gmu002

<b>Длительность</b>	72 ак. часа
<b>Формат</b>	
<b>Разработчик курса</b>	Академия АйТи
<b>Тип</b>	Учебный курс
<b>Способ обучения</b>	Под руководством тренера

## О курсе

Новые методы работы государственного аппарата требуют от государственных и муниципальных служащих самостоятельного решения этических проблем и психологических проблем межличностного общения, для решения которых не существует четкого алгоритма и инструкций, как следует вести себя в таких ситуациях. К ключевым профессиональным компетенциям служащих относятся знания в области психологии и этики государственной службы, а также практические навыки управления собой в конфликтных и стрессовых ситуациях. Изучение материалов курса позволит актуализировать знания в области психологии и этики делового общения в системе государственной гражданской и муниципальной службы, а также развить навыки эффективного межличностного взаимодействия и разрешения конфликтов при выполнении служебных обязанностей.

## Подробная информация

### Профиль аудитории:

- лица, состоящие в кадровом резерве на замещение соответствующей должности государственной гражданской и/или муниципальной службы
- лица, осуществляющие прием граждан в органах государственной власти
- руководители и специалисты органов государственной власти
- государственные гражданские и муниципальные служащие

### Предварительные требования:

- для прохождения курса желательно иметь навыки работы на персональном компьютере под управлением операционной системы MS Windows, навыки работы в пакете MS Office

### По окончании курса слушатели смогут:

#### знать:

- систему и структуру государственных органов с точки зрения системного подхода

- технологии и методы организации исполнения полномочий органов государственной власти и местного самоуправления
- механизмы взаимодействия государственных органов, органов местного самоуправления
- этические нормы государственной гражданской и муниципальной службы на современном этапе
- психологические основы разрешения конфликтов и выявления личной заинтересованности

**уметь:**

- использовать психологические средства и приемы общения в служебной деятельности и при работе с гражданами
- противодействовать манипуляциям и управлять стрессом в собственной профессиональной деятельности
- использовать в профессиональной деятельности навыки делового общения
- разрабатывать и аргументировать предложения, направленные на повышение эффективности деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций государственного сектора

**владеть:**

- навыками противодействия коррупции на государственной гражданской службе
- навыками работы с нормативными документами, регламентирующими профессиональную служебную этику служащего
- приемами общения в служебной деятельности и при работе с населением
- технологиями противодействия манипуляциям
- навыками делового общения

**Успешное окончание обучения по программе данного курса позволит специалистам:**

- повысить личную эффективность делового общения
- сформировать и развить навыки стрессоустойчивости
- овладеть техникой речевого этикета
- качественно улучшить механизм взаимодействия с внешней средой (другими служащими, гражданами и представителями организаций)
- осознать социальную значимость своей профессиональной деятельности
- развить готовность выполнять свои должностные обязанности добросовестно, на высоком профессиональном уровне, соблюдая принципы профессиональной этики, справедливого и беспристрастного отношения к гражданам

## Программа курса

### Модуль 1. Система государственного управления

- Основы государственного управления.
- Противодействие коррупции в системе государственного управления.
- Статус служащего и соблюдение им требований к служебному поведению.
- Правовые основы профессиональной этики государственных и муниципальных служащих. Принципы профессиональной этики служащих.

- Общие принципы современного служебного этикета.
- Тренинг «Речевой этикет. Этикет служебных телефонных разговоров».

## **Модуль 2. Психология в профессиональной деятельности служащего**

- Психологические основы деловой беседы.
- Приемы снятия эмоционального напряжения.
- Тренинг «Эффективное совещание».
- Тренинг «Противостояние чужому влиянию. Психология манипулирования».
- Конфликты и способы их регулирования.
- Индивидуальные стратегии поведения в конфликте.
- Последствия конфликта.
- Тренинг «Управление конфликтом».
- Стресс в профессиональной деятельности.
- Тренинг «Профилактика стресса».

[Посмотреть расписание курса и записаться на обучение](#)

**Обращайтесь по любым вопросам**  
к менеджерам Академии АйТи

**+7 (495) 150 96 00** | academy@academyit.ru