

Психологические аспекты  
взаимоотношений секретаря  
с руководителем и  
сотрудниками организации.

Работа секретаря с  
обращениями граждан.

Конфликты и пути их  
разрешения

# Введение

- В последние годы неизмеримо возрос интерес теоретиков и практиков менеджмента к различным направлениям психологической науки: психологии делового общения, конфликтологии, психологии личности и др. Во главу угла экономических, организационных отношений ставятся вопросы мотивов и потребностей людей, их нравственноценостной ориентации, оптимизации взаимоотношений и др.

# Взаимодействие секретаря с руководителем

- Секретарю необходимо:
- Продемонстрировать свое расположение к собеседнику, открытость для общения
- Выдерживать паузу после приветствия, представления, давая возможность руководителю постепенно включиться в разговор
- Не навязывать своего эмоционального состояния собеседнику, настраиваясь на волну психологического состояния руководителя

# Взаимоотношения секретаря с сотрудниками организации

- Искренне интересоваться другими людьми
- Указывать на ошибки других необходимо не прямо, а косвенно
- Говорить о том, что интересуется собеседников, уметь внимательно их слушать
- Если нужно воздействовать на них, не обижая, необходимо начать с похвалы и искреннего признания их достоинств
- Чаще упоминать имя человека, так устанавливается контакт на подсознательном уровне
- Искренне внушать собеседникам сознание их значимости, создавать хорошую репутацию, которую они будут стараться поддерживать
- Научиться помогать людям
- Добиваться, чтобы люди были готовы сделать то, что секретарь предложит
- Сначала говорить о собственных ошибках, а затем критиковать сослуживцев

# Работа секретаря с обращениями граждан

- Прием и первичная обработка обращений
- Регистрация обращений
- Рассмотрение обращений и вынесение резолюции
- Направление обращений на исполнений
- Уведомление заявителя о направлении обращения в другие учреждения
- Контроль за сроками исполнения обращений и выполнением принятых по ним решений
- Уведомление заявителя об увеличении сроков рассмотрения обращения
- Информационно- справочная работа по обращениям
- Группировка обращений в дела и текущее хранение обращений
- Анализ поступивших обращений
- Первичная обработка обращений
- Информирование заявителя о вынесенных решениях с одновременным, в случае необходимости, направлением решения для исполнения в соответствующие органы

# Виды конфликтов

- Внутриличностный конфликт
- Межличностный конфликт
- Конфликт между личностью и группой
- Межгрупповой конфликт

# Конфликты могут быть обусловлены:

- Трудовыми процессами
- Особенности психологического взаимодействия сотрудников, их взаимоотношениях
- Негативными личностными качествами отдельных сотрудников

# Пути разрешения конфликтов

- Из делового общения устраняйте ущемляющие, покровительственные, иронические суждения
- Стремитесь к уважительной манере разговора
- Ведите обсуждения только по существу проблемы, основываясь на объективных критериях. Умейте выслушать собеседника.
- Придерживайтесь многоальтернативного подхода и, не отвергайте предложения партнера. Рассмотрите оба предложения и выявите более выгодное предложение.
- Осознайте значимость разрешения конфликта для себя
- Если вы и ваш собеседник раздражены и агрессивны, то необходимо «Выпустить пар», но не на окружающих. Если вы потеряли контроль над собой, замолчите сами
- Ориентируйтесь на положительное, лучшее в человеке
- Предложите собеседнику встать на ваше место. Это снимает критический настрой и переключает собеседника с эмоций на осмысление ситуации
- Не зависимо от результатов разрешения противоречий старайтесь не разрушить отношения
- Не преувеличивайте свои заслуги, не демонстрируйте знаки превосходства, не обвиняйте партнера и не приписывайте только ему ответственность за возникшую ситуацию