

РЕФЕРАТ

Отчет 26 с., 1 кн., 21 источн.

РЕЧЕВАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ, ОБЩЕНИЕ, ПСИХОЛИНГВИСТИКА, СТРЕСС, СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТЬ, КОНФЛИКТ, КОНФЛИКТОГЕН

Объект изучения – содержание оптимизации общения специалистов отделения железной дороги с клиентами.

Предметом исследования явились особенности общения специалистов отделения железной дороги с клиентами.

Методы исследования: наблюдение и эксперимент, беседы, анкетный, тесты, анализ процесса и продуктов речевой деятельности и др.

Характеристика работы: Охарактеризованы психолингвистические особенности общения с клиентами специалистов отделения железной дороги. Методологической основой исследования явился деятельностный подход, что обусловило понимание социальной роли именно в этой парадигме. Применительно к языковой профессиональной личности профессия как специфическая социальная роль есть совокупность специальных взаимосвязанных паттернов речевого поведения и деятельности индивида, занимающего определенное место в системе коммуникативно-профессиональных отношений. Разработанные методические рекомендации направлены на снижение конфликтности специалистов с клиентами отделения железной дороги Брестского вагонного участка РУП «Брестское отделение Бел.ж.д.» (развитие у сотрудников навыков разрешения конфликтов и навыков конструктивного поведения в конфликте) и апробированы на базе Брестского вагонного участка РУП «Брестское отделение Бел.ж.д.».

Степень внедрения: результаты исследования внедрены в учебный процесс вуза.

Область применения: в работе специалистов с клиентами отделения железной дороги Брестского вагонного участка РУП «Брестское отделение Бел.ж.д.», а также в образовательном процессе психолого-педагогического факультета учреждения образования «Брестский государственный университет имени А.С. Пушкина».

Научное и практическое значение. Значимость результатов работы обусловлена тем обстоятельством, что поскольку управленческое взаимодействие возможно лишь в процессе профессионального общения, то для решения поставленной задачи необходимы знания не только динамических характеристик коллектива как единого социального организма, но и языковой детерминации совместной профессиональной деятельности.