

РЕФЕРАТ

Отчет 29 с., 23 источн.

ЭТИКА, КОММУНИКАЦИЯ, КОНФЛИКТ, КОНФЛИКТОГЕН, СТРЕСС, СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТЬ, МОТИВАЦИЯ, ПСИХОЛИНГВИСТИКА

Объект изучения – содержание оптимизации этического общения работников почты с клиентами.

Предметом исследования явились особенности этического общения работников почты с клиентами.

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

Характеристика работы: выявлены особенности взаимодействия работников Брестского филиала РУП «Белпочта» с клиентами, установлена степень коммуникативной компетентности работников Брестского филиала РУП «Белпочта», уровень их стрессоустойчивости и профессионально-личностной эффективности как условий обеспечения их психологической безопасности на рабочем месте, определены направления повышения коммуникативной компетентности и развития навыков конструктивного общения работников Брестского филиала РУП «Белпочта» с клиентами. Разработаны методические рекомендации, направленные на обеспечение психологической безопасности личности работников Брестского филиала РУП «Белпочта» на разных уровнях управления.

Степень внедрения: результаты исследования внедрены в работу Брестского филиала РУП «Белпочта».

Область применения: в работе специалистов с клиентами Брестского филиала РУП «Белпочта», а также в образовательном процессе психолого-педагогического факультета учреждения образования «Брестский государственный университет имени А.С. Пушкина».

Научное и практическое значение. Значимость работы обусловлена тем обстоятельством, что поскольку 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. Практическая значимость результатов исследования определяется необходимостью поиска способов эффективного общения.