

РЕФЕРАТ

Отчет 62 с., 7 рис., 5 табл., 25 источн.

КОНФЛИКТ, КОНФЛИКТНАЯ ЛИЧНОСТЬ, ОБЩЕНИЕ, ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ МОТИВАЦИЯ, ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ, САМОРЕГУЛЯЦИЯ, СТРЕСС

Объект исследования – безопасность личности в профессиональной деятельности.

Цель работы – определить содержание обеспечения психологической безопасности личности сотрудников телекоммуникационной компании на разных уровнях управления.

Методы исследования: метод анализа литературных источников по проблеме, метод наблюдения, метод анализа продуктов деятельности (аудиозаписей), метод опроса

Работа проводилась по следующим направлениям: определение особенностей взаимодействия сотрудников с клиентами, используемые ими стратегии поведения в конфликте и способы совладания с трудностями при общении с разными типами клиентов, коммуникативная компетентность отдельных сотрудников, уровень психоэмоционального напряжения и признаки эмоционального выгорания, проявляющиеся в непосредственной деятельности специалистов предприятия особенности профессиональной мотивации специалистов сервисного центра предприятия; разработка и частичная реализация программа занятий, ориентированная на развитие навыков конструктивного поведения в конфликте, оптимизацию взаимодействия с конфликтными и трудными клиентами, на снижение психоэмоционального напряжения в ситуациях взаимодействия с разными типами клиентов, повышение стрессоустойчивости, предупреждение эмоционального выгорания и развитие навыков саморегуляции и самоконтроля. Разработаны методические рекомендации для руководителей структурных подразделений по повышению профессиональной мотивации сотрудников, адаптированные к условиям конкретного предприятия.

Научное и практическое значение: программа занятий для сотрудников, ориентированная на обеспечение их психологической безопасности, будет способствовать совершенствованию профессиональной деятельности сотрудников и в целом повышению качества оказываемых предприятием услуг связи.