

РЕФЕРАТ МАГИСТЕРСКОЙ ДИССЕРТАЦИИ

Структура магистерской работы: работа объемом в 79 страниц, состоит из введения, двух глав, заключения, библиографии (90 источников), 4 приложения. Работа проиллюстрирована 6 таблицами и 11 рисунками.

Цель исследования: выявить уровень сформированности личностных факторов и черт сотрудников торговых организаций, лежащих в основе коммуникативной компетентности, и реализовать психологическую программу развития коммуникативных навыков у выбранной категории испытуемых.

Объект: коммуникативные навыки сотрудников торговых организаций.

В исследовании использовались следующие **методы исследования:** теоретические – анализ психолого-педагогической литературы; эмпирические методы исследования – факторный личностный опросник Кеттелла, методика диагностики субъективного контроля Дж. Роттера (адаптация Е.Ф. Бажина, С.А. Голынкиной, А.М. Эткинда) и методика "Шкала социального самоконтроля" М. Снайдера в адаптации Н.В. Амяга (1991).; психолого-педагогический эксперимент, включающий констатирующий, формирующий и контрольный этапы; анализ и интерпретация эмпирических данных.

Теоретической основой явились: подход советской психологической школы (Д.Б. Эльконин, А.Н. Леонтьев, С.Л. Рубинштейн, Б.Ф. Ломова, А.А. Хуторского), теоретические и практические работы западных психологов (Ф. Перлза, Хуана Паскуаль-Леоне, Л. Гринберга), теоретические и практические работы по исследованию коммуникаций и применению результатов на практике (Э. Невис, М.И. Мангура, Р. Бакли, Дж. Стюарта, А.К. Болотова, М.Р. Битянова, Ю.М. Жуков и др.).

Новизна исследования: выявлены проблемы и особенности личности возникающие при профессиональных коммуникациях у сотрудников торговых организаций.

Разработана психологическая программа развития коммуникативных навыков сотрудников торговых организаций.

Теоретическая значимость исследования: проведенное исследование позволило лучше изучить вопросы формирования коммуникативных навыков сотрудников торговых организаций.

Практическая значимость исследования: создана психологическая программа развития коммуникативных навыков сотрудников торговых организаций.

Апробация результатов исследования осуществлялась посредством написания и публикации научной статьи:

Теоретический обзор изучения проблемы общения в психологии. / В.Г. Силютин // Психология особых состояний: от теории к практике: материалы IV Всероссийской научно-практической конференции студентов, магистрантов и аспирантов. Красноярск, 15 апреля 2021 г. [Электронный ресурс] / отв. ред. Н.А. Лисова; ред. кол. – Электрон. дан. / Краснояр. гос. пед. ун-т им. В.П. Астафьева. – Красноярск, 2021.

ABSTRACT

Structure of the master's thesis: the work is 79 pages long, consists of an introduction, two chapters, conclusion, list of references (90 sources), 4 appendices. The work is illustrated with 6 tables and 11 figures.

The purpose of the research: to identify the level of formation of personal characteristics of employees of trade organizations that underlie communicative competence, and to implement the psychological program for the development of communicative skills in the selected category of subjects.

Object: communication skills of employees of trade organizations.

The study used the following research methods: theoretical - analysis of psychological and pedagogical literature; empirical research methods - Kettell's factor personality questionnaire, the method of diagnosis of subjective control of J. Rotter (adaptation by E.F. Bazhin, S.A. Golyunkina, A.M. Etkind) and the method

"Scale of social self-control" by M. Snyder in adaptation by N.V. Amyaga (1991).; psychological and pedagogical experiment, including ascertaining, forming and control stages; analysis and interpretation of empirical data.

The theoretical basis was: the approach of the Soviet psychological school (D.B. Elkonin, A.N. Leontiev, S.L. Rubinstein, B.F. Lomov, A.A. Khutorsky), theoretical and practical works of Western psychologists (F. Perls, Juan Pascual-Leone, L. Grinberg), theoretical and practical works on the research of communications and the application of results in practice (E. Nevis, M.I. Mangura, R. Buckley, J. Stewart, A.K. Bolotov, M.R. Bityanova, Yu.M. Zhukov, etc.).

Novelty of the research: the problems and personality features that arise during professional communications among employees of trade organizations have been revealed.

A psychological program for the development of communication skills of employees of trade organizations has been developed.

Theoretical significance of the research: the conducted research made it possible to better research the issues of formation of communication skills of employees of trade organizations.

The practical significance a psychological program for the development of communication skills of employees of trade organizations has been created.

The approbation of the research results was carried out by writing and publishing a scientific article:

Theoretical review of the study of the problem of communication in psychology. / V.G. Selyutin // Psychology of special states: from theory to practice: materials of the IV All-Russian Scientific and Practical Conference of students, undergraduates and postgraduates. Krasnoyarsk, April 15, 2021 [Electronic resource] / ed. by N.A. Lisova; editorial board - Electron. dan. / Krasnoyar. gos. ped. V.P. Astafyev Univ. - Krasnoyarsk, 2021.