

*Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:*

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/referat/296857>

**Тип работы:** Реферат

**Предмет:** Русский язык и культура речи

Оглавление

Введение 3

1 Конфликты в профессиональных коммуникациях 5

1.1 Причины конфликтов в профессиональном общении 5

1.2 Пути разрешения конфликтов в профессиональной коммуникации 9

2 Проблемы, конфликты в профессиональных коммуникациях в условиях дистанционной работы и способы их решения 12

Заключение 15

Список используемой литературы 16

Введение

Актуальность.

Общение есть процесс, целью которого является обмен информацией между говорящим и слушающим. Эффективность коммуникаций между людьми можно оценить по тому, насколько объективно и вовремя адресат получает необходимую информацию

Профессиональные коммуникации, в свою очередь, являются достаточно узконаправленной формой взаимодействия людей, так как она предполагает их общение и взаимодействие в процессе работы и осуществления их трудовой деятельности, при этом данное общение имеет определенную область. Однако необходимо также помнить о том, что не во всех сферах деятельности существует необходимость профессиональной коммуникации в большом количестве. То есть значение общения в разных сферах деятельности и профессиях разное .

Однако чаще всего профессиональные коммуникации имеют огромное значение. Так, одним из самых главных является общение между сотрудниками и начальством. Примером может послужить распоряжения и приказы руководства, а со стороны сотрудников это может быть обратная связь, к примеру, результаты проделанной коллективом работы. Также это может быть коммуникация между сотрудниками одного уровня или общение, основной целью которого будет предложение о внедрении чего-то нового в деятельность фирмы или компании.

Стоит сказать о том, что профессиональные коммуникации, как и обычные, имеют свои определенные проблемы. Стоит рассмотреть некоторые из них. К примеру, одной из самых распространенных проблем является проблема, которая заключается в большой разнице во взглядах руководства или менеджеров и сотрудников. Так, это может заключаться в том, что два разных звена по-разному смотрят на решение тех или иных задач, по-разному видят дальнейшее развитие компании. При этом идеи замалчиваются, какие-то предложения остаются невысказанными. Проблема отсутствия выражения собственного мнения также может переходить в конфликты, споры внутри организации, что не есть хорошо для рабочего процесса и тем более для климата в организации.

Также очень часто организации сталкиваются с тем, что руководство оказывается просто неготовым к диалогу со своими сотрудниками. То есть образовывается некая «пропасть» между горизонталями и вертикалями, что приводит к абсолютному отсутствию взаимопонимания. Поэтому важно знать, какие существуют конфликты в профессиональных коммуникациях, какие существуют пути их разрешения.

Целью данной работы является рассмотрение конфликтов в профессиональной коммуникации: причин и путей их разрешения.

Задачи:

- описать причины конфликтов в профессиональном общении;
- рассмотреть пути разрешения конфликтов в профессиональной коммуникации;
- изучить пример профессиональных конфликтов на примере конфликтов в дистанционной работе.

Реферат написан на основе работ Б. И. Хасана , Л. А. Петровской , А. Я. Анцупова и др.

Объект исследования – конфликты в профессиональных коммуникациях. Предмет исследования – пути

разрешения конфликтов в профессиональных коммуникациях.

## 1 Конфликты в профессиональных коммуникациях

### 1.1 Причины конфликтов в профессиональном общении

Многие процессы, происходящие в трудовой сфере – это проблемы коммуникативной культуры, поэтому важно внедрение новых технологий, правильное взаимодействие и умение выстраивать коммуникацию в организации .

Структура внутренних коммуникаций там представляет собой последовательную передачу информации с одного уровня на другой путем вертикальных или горизонтальных взаимодействий. Для вертикальных коммуникаций свойственна передача сообщения снизу – вверх или сверху – вниз, а для горизонтальных – между структурными подразделениями .

Горизонтальные коммуникации используются организацией для наилучшей координации взаимодействия сотрудников. Она возникает в процессе взаимодействия с равными по положению субъектами. Это

Список используемой литературы

- 1) Анцупов А. Я., Шипилов А.И. Конфликтология. - М.: ЮНИТИ–ДАНА, 2020.
- 2) Апанасюк Ю.В. Управление конфликтами в процессе профессиональной коммуникации//ВЕСТНИК СОВРЕМЕННЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ. 2018. № 20. С. 33-34
- 3) Башкин М. В. Конфликтная компетентность: метод. указания / Яросл. гос. ун-т им. П. Г. Демидова. - Ярославль: ЯрГУ, 2020.
- 4) Давлетшина А. М., Педагогический конфликт: философско-правовой анализ // Известия Уральского федерального университета. Сер. 3, Общественные науки. — 2016. — № 2 (152). — С. 20-30
- 5) Иванов В.Н. Социальные технологии в современном мире. - М.: Славянский диалог, 2020.
- 6) Каштанова, О. В. Социология конфликта : учебно-методическое пособие / О. В. Каштанова. - Казань : КНИТУ, 2019. - 108 с.
- 7) Кирилова С.А. - КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ КАК УСЛОВИЕ ПОВЫШЕНИЯ КОНФЛИКТООУСТОЙЧИВОСТИ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПЕДАГОГА//Научное мнение - 2020г. №5. С. 17-23// <https://e.lanbook.com/journal/issue/314151> (дата обращения 16.12.2022)
- 8) Метлякова, Л. А. Конфликтология : учебно-методическое пособие / Л. А. Метлякова. — Пермь : ПГГПУ, 2020. — 208 с
- 9) Петровская Л. А. О понятийной схеме социально-психологического анализа конфликта// Теоретические и методологические проблемы социальной психологии.- М., 2021.
- 10) Соколова А. А. Межличностные конфликты в профессиональных коммуникациях современных организаций//ВЫСШАЯ ШКОЛА: НАУЧНЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ. 2020. С. 75-80
- 11) Хасан Б. И., Сергоманов П. А. Психология конфликта и переговоры. - М.:Академия, 2020. 192 с
- 12) Черкасская, Г. В. Управление конфликтами : учебник и практикум для вузов / Г. В. Черкасская, М. Л. Бадхен. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 236 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05153-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/515041> (дата обращения: 16.12.2022).

*Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:*

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/referat/296857>