Понятие общения и коммуникации.Основные принципы коммуникации.Роль коммуникации в организации.

**Общение** — целенаправленный обмен информацией, который позволяет установить конструктивное взаимодействие(не конфликтное) и получить определенный результат.

**Коммуникация** — обмен информацией между людьми посредством использования общей системы символов или знаков.

**Деловое общение —** особый вид общения, который реализуется совместной деятельностью людей. Делится на:

1. Прямое(непосредственный контакт),
2. Опосредованное(приказы,распоряжение).

Функции общения:

1. Информационное (Передача информации),
2. Вегулятативная (взаимодействие между людьми),
3. Аффективная (внесение изменений в состояние человека).

Коммуникативный процесс состоит из следующих этапов:

1. Отправитель
2. Сообщение
3. Канал
4. Получатель

**Способы получения обратной связи от дргухи людей**

Виды обратной связи:

* Позитивная обратная связь.(помогает оценить эффективное поведение работника).
* Негативная обратная связь.(плохо отражается на работнике произвольно или непроизвольно вынуждает его плохо относится к выполнению поставленных задач).
* Конструктивная обратная связь.

Способы подачи обратной связи сотруднику:

1. Изучить суть вопроса при подготовке к беседе.
2. Сначала говорить, что устраивает, а потом только критиковать.
3. Операться на конкретные факты.

Обратная связь в работе с персоналом — это информация о поведении человека в прошлом, которую сообщают ему в настоящем, рассчитывая на то, что она повлияет на его поведение в будущем

Тайм-менеджмент — управление временем.

Принциипы тайм-менеджемента:

* Мотивация
* Планирование.

**Основы ведения переговоров. Эффективные переговоры**

**Переговоры —** коммуникация между сторонами для достижения своих целей, при которой каждая из сторон имеет равные возможности в контроле ситуации и принятии решения, которое закрепляется договором.

**Виды деловых переговоров:**

1. *Официальные* переговоры сторого регламентированы, предполагают ведение протокола, подписание документов.
2. *Неофициальные* деловые переговоры близки к непринужденной беседе и чаще всего не подразумевают принятия имеющих юр силу решений.
3. *Внешние переговоры* — это общение с партнерами по бизнесу и клиентами.
4. *Внутренние —* взаимодействие между работниками предприятия.

**Этапы ведения деловых переговором:**

* Подготовительный этап
* Поисковый этап
* Финальный этап

**Виды слушания:**

1. Активное
2. Пассивное
3. Эмпатическое

**Типы вопросов**

1. Закрытые вопросы — Односложные ответы должны быть
2. Открытые вопросы — нельзя ответить односложно
3. Прямой вопрос — требует прямого ответа
4. Личные вопросы — задаются непосредственно спрашиваему лицу
5. Безличные вопросы — наоборот
6. Простые вопросы — не могут делится на части
7. Сложные вопросы — могут быть разбиты на несколько простых вопросов
8. Зеркальные вопросы — состоят из повторения с вопросительной интонацией части утверждения, только что произнесенного собеседником.
9. Тесты

1.

Корова – A Tier

Тигр – S Tier

Овца – D Tier

Лошадь – C Tier

Свинья – B Tier

2.Собака - вонючая

Кофе - крепкий

Кошка - бешенная

Крыса - серая

Море - тихое

3.Желтый - Саня

Оранжевый - Виталюр

Красный - Кирилл

Белый - Артем

Зеленный -Кирилл

22.05.2005=34

27

54 135

1.0 4.1 7.1

2.4 5.2 8.0

3.1 6.0 9.0