

Секция «Связи с общественностью и теория коммуникации»

Принципы эффективной межличностной коммуникации в сфере делового общения

Глазунова Полина Александровна

Студент

*Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова, Философский факультет, Москва, Россия
E-mail: pollyplush@gmail.com*

Успешность работы специалиста по связям с общественностью во многом характеризуется его коммуникативными способностями, умением избегать конфликтов, знанием принципов психологии социального влияния и умение применять их на практике. Большую роль в становлении и развитии этих способностей играет межличностная коммуникация как процесс обмена сообщениями и их интерпретация между двумя и несколькими индивидами.

Как известно, коммуникация бывает двух видов: массовая и межличностная. Межличностная коммуникация, так же как и массовая, предполагает процесс обмена сообщениями, однако в случае первой данный процесс осуществляется небольшим числом людей. Межличностная коммуникация означает непосредственное взаимодействие, когда участники находятся в пространственной близости друг с другом, имеют возможность легко осуществлять обратную связь.

В межличностной коммуникации, в свою очередь, переплетаются два вида общения: вербальное и невербальное. Вербальное общение представляет собой наиболее универсальный способ передачи мысли; является наиболее исследованной разновидностью человеческой коммуникации. Однако индивид может передавать смыслы не только вербально, но и целым рядом других способов, а именно при помощи невербальных средств коммуникации. Они могут как дополнять вербальную коммуникацию, так и действовать самостоятельно. Так, например, можно не сказать ни слова, но позволить людям считать определенную информацию, сформировать мнение о вас.

Эффективная коммуникация – это та коммуникация, которая развивается свободно; каждый ее участник может с легкостью выразить свое мнение и идеи, внести свой вклад в решение той или иной проблемы. Наиболее важным это становится при деловых коммуникациях, где индивиды непосредственно ориентированы на достижение конкретных целей.

Так для осуществления успешной коммуникации в бизнесе ее участники должны уметь формировать коммуникативную стратегию, уметь пользоваться разнообразными тактическими приемами, а также представлять себя (или свою компанию) как участника коммуникативного процесса. Под эффективностью здесь подразумевается правильное соотношение вербальных и невербальных приемов с целями и задачами коммуникации, практическая целесообразность отдельных тактических ходов. Для человека из сферы бизнеса является необходимым умение корректно выстроить вербальную часть коммуникации, а также умение обогатить ее дополнительными смыслами при помощи невербальных средств: жестов, мимики, положения тела, проксемики. Также немаловажным является знание средств невербальной коммуникации для формирования нужного имиджа и репутации как отдельного индивида, так и организации в целом.

Литература

1. Блэк С. Паблик рилейшнз. Что это такое? М.: Агентство печати Новости, 1990.
2. Бороздина Г.В. Психология делового общения. М.: Деловая книга, 1998.
3. Браун Л. Имидж - путь к успеху. М.: , 1996.
4. Гойхман О. Я., Надеина Т. М. Основы речевой коммуникации. М.: Инфра-М, 1997.
5. Дик Улла. Эффективная коммуникация. Приемы и навыки. М.: Гуманитарный центр, 2007.
6. Зверинцев А. Коммуникационный менеджмент. Рабочая книга менеджера PR. СПб.: Изд-во Буковского, 1995.
7. Ключев Е. В. Речевая коммуникация. М.: Приор, 1998.
8. Конечкая В. П. Социология коммуникации. М.: МУБУ, 1997.
9. Королько В. Г. Основы паблик рилейшнз. М.: Рефл-бук, 2000.
10. Коццолино Мауро. Невербальная коммуникация. Теории, функции, язык и знак. М.: Гуманитарный центр, 2009
11. Кузин Ф. А. Культура делового общения. М.: Ось-89, 1998.
12. Кузин Ф.А. Имидж бизнесмена. М., 1996.
13. Лунева О. В. Общение // Знание. Понимание. Умение. 2005. №4. С. 157-159.
14. Почепцов Г.Г. Коммуникативный инжиниринг. Теория и практика. Украина: Альтерпрес, 2008.
15. Почепцов Г.Г. Теория коммуникации. М.: SmartBook, 2008.
16. Пронников В. А., Ладанов И. Д. Язык мимики и жестов. М.: Стелс, 1996.
17. Соколов А. В. «Общая теория социальной коммуникации» СПб.: Изд-во Михайлова В. А., 2002 г. 461 с.
18. Сорины Е. и И. Язык одежды или как понять человека по его одежде. М.: Тандем, 1998.
19. Творчество в межличностной коммуникации// Онтология творчества в развитии реальных, виртуальных и искусственных систем: Материалы Международных научно-практических конференций / Отв. ред. Кудряшев А.Ф., Кунафин М.С., Семенов С.Н. Уфа: РИЦ БашГУ, 2008. 184 с. С. 166-168.
20. Шпаковская С.В., Шпаковский В.О. Основы теории коммуникации: Учебное пособие. - Пенза: Пензенский государственный университет, 2006. 83 с.

21. Эко У. Отсутствующая структура. М.: Симпозиум, 2004.
22. Эффективная коммуникация. История, теория, практика. Словарь справочник / Под ред. М. Панова. М.: «Олимп», 2005.
23. Яковлев И.П. Паблик рилейшнз. СПб., 1995.
24. Канаян К. "Основные принципы бизнес-коммуникаций" // Зарплата.ру. (<http://biblioteka.obraz.ru/node/7286>)
25. Кашкин В. Б. Лекция 6. Межличностная коммуникация. (<http://kachkine.narod.ru/CommT>)
26. Межличностные коммуникации // Экономико-правовая библиотека. [Электронный документ] (<http://www.vuzlib.net/beta3/html/1/5688/5738/>) Проверено 20.10.2010
27. Мельман В. А. Межличностная коммуникация. (<http://www.provisor.com.ua/archive/2008/>)
28. Основы эффективной коммуникации // ООО «Фокус-группа». (http://f-group.org/?page_id)
29. Почему важная успешная межличностная коммуникация? // Rooler. Управленческий портал. (<http://www.rooler.ru/theory/13-selfmade/51->)
30. Что мы знаем о коммуникации // Rooler. Управленческий портал. (<http://www.rooler.ru/theory/13-selfmade/50->)
31. Что такое "межличностная коммуникация"? // Rooler. Управленческий портал. (<http://www.rooler.ru/theory/13-selfmade/24->)
32. Russell Jon. The Essentials of Compassionate Communication. [Электронный документ]. (<http://www.listeningway.com/cctutorial-1.html>) Проверено 13.10.2010.