

авторів, які висловлюють у них свою думку, відгук про той чи інший товар, продукцію тощо.

Наступний вид PR-комунікації в мережі Інтернет – це он-лайн доступ до офф-лайн інформації та мережеві інформаційні ресурси. Глобальна мережа розширює можливості традиційних періодичних видань через створення їхніх електронних версій на сайтах: он-лайн версії газет і журналів, різноманітні стрічки інформаційних агентств, портали для прослуховування та перегляду он-лайн радіо і телебачення.

Підсумовуючи, слід відзначити великі можливості і потенціал Інтернету в сфері комунікацій. Це цілодобовий і швидкий спосіб доступу до інформації, її повнота та тиражованість, що ставить Інтернет на чолі PR-комунікацій. Внаслідок динамічності інтернет-середовища постійно виникають нові форми контактів і роботи із споживачами. При цьому базові елементи залишаються. До них можна віднести сайт, який іноді може замінювати офіційне співтовариство в соціальних мережах або блог організації. Також незмінною залишається обов'язкова наявність зворотнього зв'язку з клієнтом і взаємозв'язок он-лайн інформації з офф-лайн середовищем. Глобальна мережа Інтернет надає майже необмежені можливості при роботі з потенційним клієнтом, що при правильному підході може принести організації не тільки прибуток, але й міцну позитивну репутацію та широку відомість.

ОСНОВИ ЕФЕКТИВНИХ ДІАЛОГОВИХ КОМУНІКАЦІЙ

Дегтярьова Г. А., д-р пед. наук

Національний аерокосмічний університет ім. М.Є. Жуковського

«Харківський авіаційний інститут»

Сьогодні у час, коли інформація та обмін нею відіграють важливу роль у прийнятті рішень, для покоління «screen-screen», яке звикло спілкуватися екран до екрану, важким стає налагодження усної комунікації, для якої потрібно оволодіти вміннями міжособистісної та ділової взаємодії, тому у зв'язку з цим зростає актуальність проблеми підготовки фахівців до ефективних діалогових комунікацій.

Слід зазначити, що і досі існує термінологічна невизначеність поняття «діалогова комунікація». Часто як синоніми до цього поняття використовують такі терміни, як «діалогічне мовлення», «діалог» (Л. Ананьєва, Л. Гайдукова, Ю. Ємельянов, Л. Кочубей, Л. Кравець, А. Ляшкевич, Е. Палихата, М. Пентилюк, І. Чірва, Г. Чулкова, Н. Щербачук), «діалогічне спілкування» (І. Гладка А., О. Зарічна, Н. Журавльова, Є. Пассов, С. Шатілов), «комунікація» (К. Комаров), «діалогічний процес комунікації» (А. Величук).

Розглянемо діалогову комунікацію як важливий чинник професіоналізму будь-якого фахівця.

Ми цілком погоджуємося з думкою Н. Черненко, яка тлумачить поняття «діалогова комунікація» як процес обміну інформацією в діалоговому режимі, що моделюється мовцем, залежно від ситуації, потреб, мети, умов і факторів.

Слушною є думка І. Савчак, яка переконана, що «ефективність діалогової комунікації залежить від знання та використання мовцями різних типів діалогів, а саме: від характеру протікання діалогу та його зовнішньої форми, ступеня готовності, цільової спрямованості, кількості учасників, характеру реакції на першу вихідну репліку діалогу, семантичного наповнення діалогу, тематичного і структурного поєднання реплік».

Нагадаймо, що діалог – це процес справжньої міжособової взаємодії, за допомогою якої люди глибоко слухають один одного і який створює якісні зміни. Крім того, ефективний діалог відбувається у разі, коли має перемогти не точка зору, а коли всі бачення доповнюють один одного для створення повної картини предмета обговорення, тобто – це процес, орієнтований на розуміння та прийняття.

Будуючи діалогову комунікацію, слід завжди враховувати роль всіх її учасників: ініціатора спілкування (мовця), яка пов'язана з передачею інформації, наприклад, передачею знань, уточненням власних знань, перевіркою чи з'ясуванням знань або їх нав'язуванням, навіюванням, та слухача, що полягає в сприйнятті/несприйнятті, розумінні/нерозумінні інформації (отримання знань або неприйняття точки зору або мотивів співрозмовника) і прийняття рішення про реактивні дії.

Слід прагнути, щоб наша діалогова комунікація була ефективною. Будуючи її, варто дотримуватися основних принципів діалогу, що є основними орієнтирами, які забезпечать налагодження якісної взаємодії між учасниками діалогу та дозволяють забезпечити досягнення його цілей. До них можна віднести принципи, схарактеризовані у посібнику «Як, коли, де працює діалог?»: 1. Перший принцип – «Не завдай шкоди», він спонукає вести діалог таким чином, щоб він не спричинив шкоди чи збитків його учасникам; 2. Принцип добровільності та самовизначення сторін, який постулює ідею, що нікого неможна змусити брати участь у діалозі, адже кожен про це приймає самостійне рішення; 3. Принцип інклюзивності говорить про необхідність представлення усіх точок зору, поглядів, думок на предмет обговорення; 4. Принцип балансу думок стверджує, що учасники діалогу повинні мати відносно однакові сили в діалозі; 5. Принцип конфіденційності передбачає створення умов безпеки для учасників діалогу включно з достатнім рівнем конфіденційності. Д. Проценко пропонує додати до перелічених вище ще декілька принципів: цінність у багатоманітності думок;

безсторонність ведучого діалогів; чути «іншого»; говорити «від себе» (з власного досвіду, бачення), від 1-ої особи. Ми переконані, що дуже важливо додати і принцип, без якого комунікація ніколи не буде ефективною, – це принцип активного зворотнього зв'язку, або рефлексивності, що дозволить співрозмовникам краще розуміти один одного. Цьому сприятиме й уважне рефлексивне слухання, яке є особливо важливим на перемовинах, під час ділових бесід.

До основних ознак, які характеризують процес діалогової комунікації, за Л. Мацько, відносять: невідготовленість спілкування, можливість емоційних проявів, використання невербальних засобів комунікації, зорієнтованість на конкретне висловлювання співрозмовника, можливість зміни теми розмови, налаштованість комунікантів на діалог, що передбачає наявність бажання і вміння слухати. А от Ф. Хміль наголошує, що ділова діалогова комунікація потребує обов'язкової попередньої підготовки, обрання стратегії і тактики спілкування залежно від мети діалогу, продумування його перебігу, ритму, прийомів невербального спілкування, визначення майбутньої поведінки, обґрунтування власної позиції, збір інформації про співбесідника, правильного формулювання запитань і їх незначна кількість, час і місце зустрічі, створення максимально сприятливих умов для розмови (доброзичлива, невимушена атмосфера). Крім того, що дуже важливо, – уміле керування діалогом ініціатором комунікації.

Таким чином, плануючи діалогову комунікацію, слід взяти до уваги всі складники діалогу, без яких вона не буде ефективною, а саме: 1. Передбачити баланс інтелектуального (ресурси альтернативних точок зору, їх аналізу, пошуку варіантів рішень у разі потреби), емоційного (прояснення власних потреб та потреб інших людей), фізичного (чисте повітря, естетичне та комфортне приміщення, вчасні перерви) та духовного (формування атмосфери турботи про кожного учасника процесу) складників комунікації. 2. Можливості для саморефлексії та самопізнання; 3. Емпатія (з'ясування досвіду та сприяння учасників для створення можливості взаєморозуміння різних точок зору); 4. Покращене усвідомлення (важливість для розуміння питань діалогу як об'єктивних фактів, так і персональних історій); 5. Покращення навичок комунікації завдяки застосуванню різних ефективних комунікативних стратегій і прийомів спілкування); 6. Спільний аналіз (сприяє спільному пошуку найбільш прийнятної ідеї чи подальшої дії); 7. Можливості для спільної дії; 8. Можливості для зміцнення соціальної тканини завдяки аналізу глибинних потреб та цінностей, що створює підґрунтя для появи відчуття єдності між людьми з різними розбіжностями.

Отже, вміння вести ефективну діалогову комунікацію є свідченням високого рівня професіоналізму фахівця і дозволяє співрозмовникам

продемонструвати взаємоповагу, а тому, хто слухає, сприймати з повідомлення саме те, що має на увазі мовець.