

ДІЛОВА БЕСІДА ЯК ВИД МІЖСОБИСТІСНОГО ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

Анотація

У статті розглядається значення ділового спілкування як форма міжособистісної комунікації в умовах сучасних соціально-економічних змін. Окреслено структуру ділової бесіди, її етапи та зони комунікації з урахуванням національно-культурних особливостей. Проаналізовано основні функції ділової бесіди, її різновиди та принципи підготовки й проведення. Вказано на особливості міжособистісного формального спілкування в управлінській діяльності, що сприяє підвищенню ефективності прийняття рішень та розвитку демократичних процесів. Наведено практичні рекомендації щодо покращення якості ділової бесіди через розвиток навичок активного слухання, ввічливості, такту та діалогічного підходу.

Ми живемо в час змін, які визначаються вмінням долати кризи та адаптуватися до нових умов. Нові умови вимагають активного та результативного спілкування. Саме спілкування є базовою потребою людей, яка визначає її сумісну діяльність та спричинена об'єктивною необхідністю співіснування. В умовах сьогодення значно зріс відсоток ділового спілкування, як одного з видів формального спілкування. Багатогранність теми сприяла її вивченню багатьма науками та дослідниками (Г.Поченцов, Ю.Палеха, Ю.Наврузов, П.Шеремет, Т.Іщенко, Т.Чмут, Г.Чайка, Т.Гриценко, С.Гриценко, Т.Мельничук, Н.Чуприк, Л.Анохіна). Існують різні форми ділового спілкування. Ділова бесіда є різновидом міжособистісного ділового спілкування.

Ділова бесіда – це форма офіційного, спеціально підготовленого мовного спілкування з використанням невербальних засобів, у процесі

Шейн Марія

КПІ ім. Ігоря Сікорського
mari14.shein.2005@gmail.com

Науковий керівник:

Цимбаленко Я. Ю.,
канд.держ.упр., доцент
КПІ ім. Ігоря Сікорського

Ключові слова:

ділова бесіда, міжособистісна комунікація, управлінська діяльність, формальне спілкування

якого відбувається обмін думками та діловою інформацією. Ділова бесіда спрямована на з'ясування сутності проблемної ситуації та виявленні її причин, знаходження можливих шляхів та засобів виходу з проблемної ситуації, встановлення ділових відносин між її учасниками або виведення цих відносин на новий рівень, вироблення та прийняття важливих управлінських рішень.

Учасниками ділової бесіди є комунікатор та реципієнт. Комунікатор – це людина, яка спрямовує певну інформацію, а реципієнт – той, хто приймає цю інформацію.

Визначають наступні етапи у структурі ділової бесіди: перший етап - це початок ділової бесіди, коли привертається увага співрозмовника; другий етап - інформування партнерів для виявлення у них зацікавленості та інтересу до відповідних пропозицій та ідей, реалізація яких принесе їм певну вигоду; третій етап -

«Driving Economic Recovery: Scaling Digital Education Experiences in Higher Education Institutions»

аргументування положень, їх детальне обґрунтування, нейтралізування, спростування зауважень; четвертий етап - прийняття відповідних рішень, тобто перетворення інтересів співрозмовника у рішення; п'ятий етап - завершення ділової бесіди (Пономарьов & Романовський, 2002).

Ділова зустріч передбачає відповідні зони спілкування. Це інтимна, особлива, формальна, публічна зони. Використання певної зони залежить від ситуації та в певній мірі від національно-культурного поля особистості, від статусу партнера, від власного настрою (Палеа, 2008, с.145).

Особливостями ділової бесіди є наявність офіційного статусу, відповідність певним правилам, вирішення конкретних завдань, досягнення поставленої мети, безпосередня діяльність, значущість кожного учасника як особистості. Ділова бесіда відрізняється від інших форм управлінського спілкування трансформативністю, керованістю, багатофункціональністю, діалогічним характером, конфіденційністю, максимальним задіянням інтелектуального, морального, емоційного потенціалів учасників. У залежності від призначення та змісту ділова бесіда може переслідувати політичні, економічні, виробничі або інші інтереси відповідних сторін, які беруть участь у ній.

Серед форм ділової бесіди розрізняють бесіду-опитування, бесіду-зондування, бесіду-екзамен, бесіду-інструктаж, бесіду-інформування, бесіду-прийом, дисциплінарну бесіду, бесіду-мотивація, бесіду при прийомі на роботу, бесіду при звільненні з роботи, яка є найскладнішою формою ділової бесіди з психологічної точки зору (Пономарьов & Романовський, 2002).

Основні функції ділової бесіди: інформаційна, керівного впливу, переконання,

взаємного спілкування фахівців однієї ділової сфери, організаційна, стимулювання думки людей, стимулювання ділової та виробничої активності підлеглого, контролю.

Важливим є при підготовці до ділової бесіди розуміння та врахування її принципів. Це принципи цілеспрямованості, створення психологічної атмосфери взаємної довіри, професіоналізму, зацікавленості співбесідника та утримання його уваги. Дотримання принципів ділової бесіди сприяють привертанню уваги її учасників до предмету бесіди, збудження інтересу до питань, які обговорюються, формуванню ділового інтересу і прагнення до спільного пошуку ефективних шляхів взаємно прийнятного розв'язання проблемної ситуації.

Отже, сучасний ритм життя, динамічні зміни у всіх його сферах, зростання конкуренції та глобалізація, міжнародна економічна інтеграція потребують особистостей, які вміють спільно обговорювати ті чи інші проблемні питання. Розуміння сутності ділової бесіди, як форми міжособистісного ділового спілкування в управлінській діяльності, сприятиме прийняттю ефективних управлінських рішень, які прискорять демократичні процеси в країні, підвищать матеріальний добробут людей. Необхідно звертати увагу на практичні рекомендації щодо підвищення ефективності цього виду спілкування, а саме: вміти слухати співрозмовників, які мають бути наполегливими, але стриманими; зважати на упередження іншої сторони; уникати неправильних тлумачень та непорозумінь; учасники повинні бути ввічливими, тактовними, дипломатичними, проявляти повагу до інших; знати правила ефективного сприймання партнера; робити спроби перейти від монологу до діалогу (Гриценко та ін., 2019, с. 97-99).

Список використаних джерел

1. Гриценко Т.Б, Гриценко С.П., Іщенко Т.Д, Чуприк Н.В., & Л.П.Анохіна. (2019). Етика ділового спілкування. Центр учбової літератури.
2. Палеа Ю.І. (2008). Етика ділових відносин. Кондор.
3. Пономарьов О.С. & Романовський О.Г. (2002). Ділова бесіда в системі управлінських технологій. Взято з <https://buklib.net/books/37038/>