

ний ресурс]. – Режим доступу: [http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/995\\_015](http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/995_015).

5. Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування : Указ Президента України від 07.02.2008 № 109 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/995\\_015](http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/995_015).

6. Шапіро В.С. Особливості правового регулювання права громадян України на звернення / В.С. Шапіро [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/995\\_015](http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/995_015).

7. Ткачов Т.М. Актуальні питання дотримання законодавства про звернення громадян в ОВС України: відомчий контроль та прокурорський нагляд / Т.М. Ткачов // Науковий вісник Нац. ун-ту біоресурсів і природокористування України. – 2013. – Вип. 182. – Ч. 3. – С. 242–244.

**Боднар Олег Михайлович**

студент Навчально-наукового інституту  
заочного навчання та підвищення кваліфікації

**Науковий керівник – к.ю.н., доцент Грицай І.О.**

*(Дніпропетровський державний  
університет внутрішніх справ)*

## **ДІЛОВА БЕСІДА У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ МЕНЕДЖЕРІВ**

Ділове спілкування у наші дні проникає в усі сфери суспільного життя. Компетентність у галузі ділового спілкування безпосередньо пов'язана з успіхом або неуспіхом у кожній галузі. Що стосується менеджерів, бізнесменів, організаторів виробництва, людей, зайнятих у сфері управління, то комунікативна компетентність, тобто здатність адекватно реагувати в будь-якій ситуації у процесі спілкування, для представників цих професій є однією з найголовніших складових їх професійної діяльності.

Втім, технікою ведення ділової бесіди володіють не усі люди, більш того, не усі керівники. Тоді як менеджери вищої ланки більшість свого робочого часу витрачають на спілкування: проведення нарад, засідань, бесід, дискусій, переговорів, звітів перед керівництвом тощо. Оскільки більшість проблем у керівництві компаніями так чи інакше пов'язано зі спілкуванням, організація бізнес-комунікації є предметом багатьох досліджень вітчизняних та зарубіжних вчених.

Теоретико-методологічні аспекти проблеми ділового спілкування, зокрема проведення ділової бесіди, розглядалися в дослідженнях Ю. Альошиної, А. Бодальова, Г. Бороздиної, Н. Леонова, Л. Петровської. Практичні аспекти застосування знань у діловому спілкуванні представлені у працях І. Амінова, А. Столяренка, В. Лозниці, Г. Щокіна. Втім, не досить дослідженими залишається питання організації ділових бесід, що обумовлює вибір теми дослідження.

Сучасна ділова активність у виробничій сфері, сфері бізнесу дедалі більше тяжіє не до спонтанних, випадково вибраних моделей соціально-ділового

спілкування, а до продуманого використання такої техніки і технологій спілкування, котрі могли б гарантувати ефективний результат. Необхідно зважати й на те, що в яких би формах не виявлялося спілкування, воно є діловим, якщо його предметним змістом є соціально значуща спільна діяльність.

Уміння вести себе з людьми під час бесіди є одним з найголовніших факторів, що визначають шанси домогтися успіху в бізнесі, службовій або підприємницькій діяльності. Успіхи людини в її справах навіть у технічній чи науковій сфері лише відсотків на п'ятнадцять залежить від її професійних знань і відсотків на вісімдесят п'ять – від її вміння спілкуватися з людьми, з якими вона працює.

Ділове спілкування – це процес, при якому триває обмін діловою інформацією та досвідом роботи, що передбачає досягнення певного результату у спільній роботі, вирішення конкретного завдання або реалізацію певної поставленої мети [1, с. 241]. До основних форм ділового спілкування, які часто зустрічаються у професійній діяльності менеджерів, належать: ділова бесіда, ділові переговори, ділова телефонна розмова, ділові наради, дискусія.

Ділова бесіда – найбільш важлива форма ділового спілкування, під якою розуміють мовленнєве спілкування між співбесідниками, які мають повноваження від своїх організацій для встановлення ділових відносин, вирішення ділових проблем, або ведуть бесіду, виходячи тільки з власних потреб та інтересів [2, с.11].

Ділова бесіда посідає важливе місце в системі управлінського спілкування керівника з підлеглими і партнерами по спільній діяльності та виступає водночас одним з основних видів управлінських технологій. Основною метою ділової бесіди є обмін інформацією між керівником і підлеглими чи, відповідно, між діловими партнерами. Результати цього обміну мають сприяти можливостям формування всебічно обґрунтованих ефективних управлінських рішень, а також створенню належних матеріальних та організаційних умов для їх успішної реалізації.

Залежно від змісту ділові бесіди можуть виконувати різні функції: обмін інформацією; формування перспективних заходів; контроль і координація певних дій; взаємне спілкування під час вирішення актуальних проблем; підтримка ділових контактів на різних рівнях; пошук; висунення нових ідей; стимулювання дій; вирішення етичних проблем, що виникли під час спілкування.

Кожен етап підготовки та проведення ділової бесіди передбачає спільну взаємодію її учасників: організатора зустрічі та ділового партнера. Так, на підготовчому етапі організатор зустрічі планує ділову бесіду, а саме: підбирає і систематизує необхідний матеріал, моделює ділову розмову, розробляє стратегію, тактику та техніку її ведення. При цьому діловий партнер бере участь у формуванні змісту ділової бесіди. Успіх ділової бесіди залежить від підготовленості її учасників. Умілі співбесідники приступають до справи з думкою про те, як вони хотіли б її завершити. Такий підхід дозволяє їм намітити шлях досягнення своєї мети. Саме такий підхід до організації переговорів по-

требує того, щоб учасники називали один-два питання, із приводу яких вони хотіли б домовитися, наприклад, ціна і дата постачання [3, с.149].

На другому, мотиваційно-цільовому етапі, який розпочинається з моменту початку ділової зустрічі, відбувається взаємодія учасників. Вона передбачає коротке привітання, знайомство учасників, оцінку індивідуально-особистісних і поведінково-психологічних особливостей співбесідників. Організатор зустрічі формує ділову атмосферу, визначає мету бесіди, а діловий партнер формує внутрішній настрій на успішну взаємодію та сприймає і усвідомлює спільну мету ділової зустрічі.

На третьому етапі підготовки та проведення ділової бесіди – діяльному – передбачається обмін інформацією між співбесідниками та її обробка. Організатор зустрічі реалізує план дій з організації ділового спілкування, а діловий партнер включається в цей процес. При цьому відбувається обговорення поставленої проблеми, учасники обмінюються інформацією, поглядами, наводять власні аргументи, виробляють компроміси, оцінюють гідні варіанти рішення задачі та недоліки, що виникають.

На останньому етапі підготовки та проведення ділової бесіди передбачається підведення підсумків його учасниками. При цьому можливо як формулювання певного рішення проблеми, так і визначення наступних шляхів у спільній діяльності. Учасники переговорів обмінюються роздумами над власними почуттями, думками, станами і визначають мотиви для досягнення нової мети у ході реалізації спільної діяльності.

Сьогодні більшість фахівців з управління, ретельно аналізуючи багаторічну практику та більше ніж столітній розвиток наукового менеджменту, всерйоз вважають, що управління одночасно являє собою і науку, і мистецтво, й життєва практика переконливо свідчить про це. Тому успіх ділової бесіди також може залежати не тільки від чіткого дотримання правил, а й від раптової імпровізації чи від інтуїтивно знайденого неординарного рішення. Досить часто бувають в управлінській практиці ситуації, коли важливі рішення після їх обговорення приймаються безпосередньо у процесі ділової бесіди. Тому метою бесіди можуть вважатися також підготовка і прийняття управлінського рішення.

Отже, ділове професійне спілкування є важливим компонентом менеджменту-діяльності. Ділова бесіда – це форма спілкування з метою обміну думками, інформацією, почуттями тощо. Вона сприяє активізації зусиль партнерів для забезпечення співробітництва та впливу один на одного. Для того щоб досягти мети в діловій бесіді, слід бути твердим у захисті своїх інтересів, але м'яким у відносинах з опонентом.

#### *Література*

1. Красніцька Г.М. Етикет у ділових стосунках – запорука успіху / Г.М. Красніцька // Гілея : науковий вісник. – 2016. – Вип. 106. – С. 240–242.
2. Бабинець М. Ділове спілкування у професійній діяльності менеджерів / М. Бабинець // Науковий вісник Ужгородського нац. ун-ту. – 2009. – Вип. 16–17. – С. 10–12.
3. Іваненко І.А. Психологія ділового спілкування / І.А. Іваненко, К.В. Стефанова // Ученые записки Крымского инженерно-пед. ун-та. – 2013. – Вип. 30 – С. 148–151.