

інші світи: світ знання, світ діяльності. Отже, призначення ціннісного менеджменту спрямоване на виконання культурно-об'єднувальної (інтегративної) місії завдяки скоординованості і взаємоузгодженості цінностей.

Література.

1. Долан С. Управление на основе ценностей. Корпоративное руководство по выживанию, успешной жизнедеятельности и умению зарабатывать деньги в 21 веке /С. Долан, С. Гарсия; пер. с англ. – М. : Претекст, 2008. – 320 с.

2. Шейн Э. Организационная культура и лидерство / Э. Шейн; пер. с англ.; под ред. Т.Ю. Ковалевой. – СПб. : Питер, 2007. – 330 с.

3. Бех В.П. Философия социального мира: гносеологический анализ: [Монография] / В.П. Бех. – Запорожье : «Тандем-У», 1999. – 284 с.

4. Воронкова В.Г. Соціально-орієнтоване державне управління: [монографія] / В.Г. Воронкова, О.О. Фурсін, Н.В. Сапа; під ред. д.ф.н., професора В.Г. Воронкової, Запорізь. держ. інж. акад. – Запоріжжя : ЗДІА, 2011 – 256 с.

ДІАЛОГ В КОНТЕКСТІ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

**МАЗОРЕНКО М.О., к.ф.н., доцент,
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
СІЛЬСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА ІМЕНІ ПЕТРА ВАСИЛЕНКА**

Діалог як форма спілкування відомий з античної філософії, де його розуміли як метод знаходження істини за допомогою певних питань і методичного пошуку на них відповідей. Саму філософію Платон ототожнює з діалогом, тобто з самою сутністю людського мислення, яке прагне пізнання істини. Ораторське мистецтво (риторика) припускає вміння точно сформулювати свої думки, викладати їх доступно для співрозмовника мовою, орієнтуватися в спілкуванні на реакцію співрозмовника. Звичайно, розмова за канонами античної риторики зараз виглядатиме екстравагантною, але, проте, для успішного ділового спілкування життєво необхідно опанувати основами культури мовлення.

Увага дослідників до проблем діалогу в сучасний період є особливо помітним на тлі процесу збагачення комунікативної

термінології, що свідчить про зростаючий рівень усвідомлення процесів спілкування, а також про явище достатньо високої комунікативної компетентності дедалі ширшого загалу. Нові форми спілкування повинні слугувати розгортанню діалогу, що призведе до взаєморозуміння.

Однак, людство ніяк не збагне, що для врівноваження відносин потрібен діалог. Як зауважує В. Ільганасва, зближення можливо через виховання та освіти людей на основі нового змісту, включаючи в нього всі нові досягнення в межах основоположних модулів буття [3, с. 35].

У різні часи, діалогічна проблематика досліджується у роботах: Т. Андрущенко, М. Бахтіна, В. Біблера, Є. Бистрицького, М. Булатова, Т. Василевської, А. Єрмоленка, К. Жоля, Є. Злобіної, Т. Злобіної, К. Іванової, В. Ільганасвої, С. Крилової, С. Кримського, В. Лук'янець, В. Малахова, О. Назаренко, О. Охрімчук, Р. Олександрова, М. Поповича, Л. Ситниченко, О. Соболя, В. Шинкарука, Н. Хамітова та ін.

Ділове спілкування – це не стільки обмін значеннями, скільки обмін думками, які обов'язково мають забезпечити спільне позитивне рішення. Звичайно, що ділове спілкування – одна з основних функцій керівництва. Керівник, який зазнає труднощів у спілкуванні, не зможе досягти успіху. Сучасний керівник у процесі ділового спілкування часто використовує різноманітні технічні засоби, локальні технологічні засоби, які уможливили на більш якісному рівні проводити телебесіди, теленаради, також користуватися електронною поштою, локальною комп'ютерною мережею. Завдяки цьому він може здійснити швидко перевірку інформації, отриманої від підлеглого в процесі бесіди. До речі, бесіда для будь-якого керівника вважається найтиповішою формою ділових відносин. У монографії [2, с. 401] наголошується, що бесіда також є методом вивчення особистості підлеглого в процесі сумісної діяльності. Для їх проведення керівнику доцільно скласти графік. Бесіда може стати ефективним засобом підвищення кваліфікації підлеглих, але для цього керівникові повинен знати перспективи подальшого кар'єрного зростання кожного фахівця, яку конкретну допомогу він може йому надати. Автори монографії приділили значну увагу вивченню соціально-психологічних питань формування компетентності та професіоналізму керівних кадрів, професійно важливих властивостей особистості керівника, його іміджу. У дослідженні є багато важливих аргументів, які слід взяти до уваги.

Дійсно, професійне ділове спілкування з кожним роком ускладнюється. Але головне те, що, незважаючи на всі трансформаційні зміни, колектив дотримується корпоративної культури. Адаже, спілкування – це суб'єкт-суб'єктні відносини із зворотнім зв'язком, і залежить воно насамперед від мети і цінностей, на які орієнтовано. Відповідно вибір цінностей і мети, особливості їх реалізації багато в чому залежать від суб'єктів спілкування, тобто від того, хто в даний момент перебуває в стані міжособистісної чи між суб'єктної взаємодії, який їх загальний рівень культури [5, с. 10].

При діловому спілкуванні враховуються психологічні риси особистості, такі як характер, настрій співрозмовника, але на першому плані є інтереси справи, що додають іміджу своїй організації. Мовна культура в діловому спілкуванні виражається в оцінці рівня мислення співрозмовника, його життєвого досвіду і в зверненні до співрозмовника на зрозумілій для нього мові. При діловій розмові треба вживати прості, ясні і точні слова, грамотно формулювати свою думку.

Успішність ділового спілкування багато в чому залежить не лише від вміння говорити, але і від вміння слухати співрозмовника. Усі розуміють, що слухати можна по-різному. «Слухати» і «чутти» – це не одне і те ж, зафіксоване в мові самим фактом наявності різних слів для позначення ефективного і неефективного слухання.

Невміння слухати – головна причина *неефективного* спілкування, саме воно призводить до непорозумінь, помилок і проблем. При уявній простоті (деякі думають, що слухати – означає просто мовчати) слухання – складний процес, що вимагає значних психологічних енерговитрат, певних навичок і загальної комунікативної культури. Діалог з аудиторією активізує всі види уваги. Говорити зі слухачами, а не при них – в цьому секрет успішного виступу. Неабияке значення має тон розмови, вміння вислухати іншого, вчасно й доречно підтримати тему. Засновником вміння слухати визнається І. Атватер, який дав визначення цьому процесу та назвав типи слухання [1]. *Правильне слухання* – найскладніше в спілкуванні. Неуважне слухання може призвести до безрезультативного спілкування.

Всі засоби діалогу поділяються на дві великі групи: вербальні (словесні) і невербальні. На перший погляд може здатися, що невербальні засоби не такі важливі, як словесні. Але це не так. А.Піз в своїй книзі «Язык телодвижений» наводить дані, отримані А.Мейерабіаном, згідно яким передача інформації здійснюється за рахунок вербальних засобів, тільки слів на 7%, звукових засобів,

(враховуючи тон голосу, інтонації звуку) – на 38 %, а за рахунок невербальних засобів – на 55 % [4].

До такого самого висновку прийшов і професор Бердвісал, який встановив, що словесний діалог у розмірі займає менше 35 %, а більше 65% інформації передається за допомогою невербальних засобів. Між вербальними і невербальними засобами діалогу існує своєрідний розподіл функцій: по словесному каналі передається чиста інформація, а по вербальному – відношення до партнера.

Невербальна поведінка людини нероздільно пов'язана з її психічними станами і служить засобами їх вираження. В процесі діалогу невербальна поведінка виступає об'єктом пояснення не сама по собі, а як показник прихованих для безпосереднього спостереження індивідуально-психологічних і соціально-психологічних характеристик особистості. На основі невербальної поведінки розкривається внутрішній світ особистості, здійснюється формування психологічного змісту спілкування і спільної діяльності.

Нині межі ділового спілкування розширюються. Реклама, світське спілкування стають невід'ємною складовою ділового спілкування. Успіх підприємства, будь-якої справи на сьогодні багато в чому залежить від уміння представити свої позиції в найбільш вигідному аспекті, а також зацікавити потенційного партнера, створити сприятливе враження. Тому, крім монологічної мови, у практику ділового спілкування все активніше входить підготовлене, але не зачитуване в голос монологічне мовлення (презентаційна мова, урочиста мова, вступне слово на різних зустрічах), вітальні листи та інші етикетні тексти.

Володіння всіма перерахованими жанрами ділового спілкування входить у професійну компетенцію сучасного керівника

Література.

1. Атватер И. Я вас слушаю / И. Атватер. – М. : Экономика, 1984.
2. Бандурка А.М. Психология руководителя : [монография] / А.М. Бандурка, Е.В. Землянская. – Х. : Золотая миля, 2013. – 720 с.
3. Ильганаева В.А. Социально-культурная динамика в социальной истории: трансформационные основания и тенденции / В.А. Ильганаева // Філософія спілкування. – 2012. – № 5. – С. 30-36.
4. Пиз А. Язык телодвижений / А. Пиз. – Нижний Новгород : Ай-Кью, 1994.
5. Сафьянов В. И. Этика общения / В.И. Сафьянов. – М. : Знание, 1991. – 62 с.