

SCI-CONF.COM.UA

RESULTS OF MODERN SCIENTIFIC RESEARCH AND DEVELOPMENT



**PROCEEDINGS OF II INTERNATIONAL
SCIENTIFIC AND PRACTICAL CONFERENCE
MAY 2-4, 2021**

**MADRID
2021**

RESULTS OF MODERN SCIENTIFIC RESEARCH AND DEVELOPMENT

Proceedings of II International Scientific and Practical Conference

Madrid, Spain

2-4 May 2021

Madrid, Spain

2021

UDC 001.1

The 2nd International scientific and practical conference “Results of modern scientific research and development” (May 2-4, 2021) Barca Academy Publishing, Madrid, Spain. 2021. 640 p.

ISBN 978-84-15927-33-4

The recommended citation for this publication is:

Ivanov I. Analysis of the phaunistic composition of Ukraine // Results of modern scientific research and development. Proceedings of the 2nd International scientific and practical conference. Barca Academy Publishing. Madrid, Spain. 2021. Pp. 21-27. URL: <https://sci-conf.com.ua/ii-mezhdunarodnaya-nauchno-prakticheskaya-konferentsiya-results-of-modern-scientific-research-and-development-2-4-maya-2021-goda-madrid-ispaniya-arhiv/>.

Editor

Komarytskyy M.L.

Ph.D. in Economics, Associate Professor

Collection of scientific articles published is the scientific and practical publication, which contains scientific articles of students, graduate students, Candidates and Doctors of Sciences, research workers and practitioners from Europe, Ukraine, Russia and from neighbouring countries and beyond. The articles contain the study, reflecting the processes and changes in the structure of modern science. The collection of scientific articles is for students, postgraduate students, doctoral candidates, teachers, researchers, practitioners and people interested in the trends of modern science development.

e-mail: madrid@sci-conf.com.ua

homepage: <https://sci-conf.com.ua>

©2021 Scientific Publishing Center “Sci-conf.com.ua” ®

©2021 Barca Academy Publishing ®

©2021 Authors of the articles

ДЕЯКІ АСПЕКТИ ВИВЧЕННЯ РОЛІ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ ПІД ЧАС ІНТЕРНАТУРИ

Райкова Тетяна Семенівна,
кандидат фармацевтичних наук,
доцент, доцент кафедри
Запорізький державний медичний університет
м. Запоріжжя, Україна

Вступ./Introduction. Однією з найважливіших умов успішності керівника є його комунікативна компетентність, яка визначається тим, як він вміє приваблювати до себе інших людей, викликати у них симпатію; зацікавлювати їх своєчасною і корисною інформацією; аргументовано переконувати у важливості тих чи інших дій; впливати на інших з метою спрямування їхніх зусиль на виконання поставленої мети, завойовувати та підтримувати своїми діями довіру [1]. Всі ці риси успішного менеджера повинні бути притаманні спеціалістам фармації, які після закінчення інтернатури і вторинної спеціалізації мають можливість займати керівні посади. Для отримання системних знань зі специфіки ділового спілкування в освітній професійній програмі інтернатури передбачені теми з дисципліни «Елементи практичної психології», а саме: «Ділові відносини в фармації».

Мета роботи./Aim. Полягає у визначенні, на підставі аналізу, ролі ділового спілкування у формуванні комунікативних основ спілкування, поглибленні знань з психології ділових відносин в фармації.

Матеріали і методи./Materials and methods. Для досягнення мети дослідження проведено аналіз наукових джерел з питань ролі і норм ділового спілкування. Протягом дослідження використані методи інформаційного пошуку, систематизації, порівняння та узагальнення.

Результати та обговорення./Results and discussion.

Змістом ділового спілкування є "діло", з приводу якого виникає і розвивається взаємодія. У літературі є різні описи його специфіки. Наукові

дослідники цієї проблеми відокремлюють такі характеристики ділового спілкування: співрозмовники є особистостями, значущими одне для одного, вони взаємодіють з приводу конкретного діла, а основне завдання такого спілкування — продуктивна співпраця. На думку деяких учених, спілкування слід вважати діловим, якщо його визначальним змістом виступає соціальне значуща спільна діяльність [2]. Інші вважають, що ділове спілкування — це усний контакт між співрозмовниками, які мають для цього необхідні повноваження і ставлять перед собою завдання розв'язати конкретні проблеми. Під час ділового спілкування легше встановлюється контакт між людьми, якщо вони говорять "однією мовою" і прагнуть до продуктивного співробітництва. При цьому засадами їхнього спілкування є етичні норми та ритуальні правила ділових взаємовідносин, знання й уміння, пов'язані з обміном інформацією, використанням способів та засобів взаємовпливу, взаєморозуміння [3].

В своїй роботі [4] І.І. Какуріна навела результати контент – аналізу літературних джерел по ключовим питанням «спілкування», «ділове спілкування», «діловий етикет», що дає можливість одночасно використовувати специфіку психології ділового спілкування; фахову термінологію та комунікативні основи спілкування з метою поновлення та поглиблення знань з психології, соціології, менеджменту, економіки, здобутих за попередні роки навчання. Автор підкреслює, що американський підприємець, письменник, педагог Дейл Карнегі у своїй книзі "Як здобувати друзів і впливати на людей" дає слушні уроки спілкування, талановито окреслює основні правила спілкування людей з метою досягнення успіхів у тій чи іншій сфері. Джен Ягер у книзі "Діловий етикет: як вижити і процвітати у світі бізнесу" виділяє засадничі принципи ділового спілкування.

Ділове спілкування у фармації являє собою процес взаємодії ділових партнерів, спрямований на організацію й оптимізацію фармацевтичного забезпечення, тому його можна розглядати як одну з важливіших управлінських процедур поряд з функціями менеджменту: плануванням, організацією, мотивацією, контролем та прийняттям рішень. Крім того, ділове спілкування

включає обмін інформацією, пропозиціями, вимогами, поглядами, мотивацією з метою розв'язання конкретних проблем як всередині фармацевтичної організації, так і за її межами. Це проявляється при укладенні контрактів, договорів на постачання фармацевтичної продукції, угод для встановлення інших відносин між підприємствами, фірмами, організаціями в системі аутсорсингу.

Завданням ділового спілкування в мережі організації є ефективна співпраця. Щоб спілкування було ефективним, воно повинно базуватись на моральних цінностях, моральній культурі, на таких правилах і нормах поведінки, які сприяють розвитку співпраці між керівником і колективом.

Саме керівник покликаний використовувати всі засоби ділового спілкування для формування конструктивної комунікативної поведінки своїх колег, яка є основою ефективного управління людськими ресурсами.



Рис. 1 Види ділового спілкування

На рисунку 1 представлені види ділового спілкування, які найбільше притаманні сучасним управлінцям [5]. Під час навчального заняття провізорам - інтернам пропонується проаналізувати дані види ділового спілкування і визначити, яке спілкування притаманне саме керівнику їхньої організації. Аналізуючи представлені характеристики, майбутні керівники аптечних підприємств повинні визначити не лише, який вид ділового спілкування має їх

керівник, а і взяти на собі на замітку, як у подальшому поводити себе з підлеглими. Спеціалісти фармації зобов'язані бути професійно підготовленими і здатними до здійснення ефективного й результативного ділового спілкування, яке нині постає однією з пріоритетних умов успішності.

Види ділового спілкування і їх характеристика, які наведені у завданні:

➤ *«контакт масок»* — формальне спілкування, якому властива відсутність прагнення зрозуміти та врахувати особливості особистості співрозмовника. Використання звичних масок — набори виразів обличчя, жестів, стандартних фраз, які дозволяють приховати ставлення до співрозмовника. За деяких умов контакт масок є необхідним для того, щоб не вступати в особистий контакт;

➤ *формально-рольове*, за якого відбувається регламентація змісту й засобів спілкування соціальними ролями партнерів;

➤ *маніпулятивне*, тобто отримання односторонньої вигоди від співрозмовника на основі використання засобів маніпулятивної техніки взаємодії на партнера залежно від особливостей його особистості (лестощі, обман, демонстрація сили/слабкості/доброти, залякування, “замилування очей” тощо);

➤ *світське* (формальна ввічливість). Його особливість — фактична відсутність спілкування, невідповідність висловлювань та думок співрозмовників. При цьому точки зору партнерів на те чи інше питання не мають жодного значення і не визначають характеру комунікації. Таке спілкування носить ритуалізований характер;

➤ *духовне міжособистісне*, що сприяє розкриттю глибинних структур особистості. Його характеристики — взаєморозуміння між партнерами, довіра до кожного співрозмовника.

Результати проведеного аналізу провізори – інтерни представили як підсумковий контроль заняття. Найбільший відсоток отримав вид ділового спілкування *«духовне міжособистісне»* - 40 % (20 відповідей з 50); *«світське* (формальна ввічливість)*»* та *«формально-рольове»* по 20 % (10 відповідей з

50); «маніпулятивне» - 16 % (8 відповідей з 50); «контакт масок» - 4 % (2 відповіді з 50). Високий відсоток ділового спілкування «духовне міжособистісне» показує, що взаємодія у процесі ділового спілкування має передбачати певну душевну настроєність учасників комунікації, їхню моральну готовність брати участь у цьому взаємозацікавленому процесі. Така готовність у процесі ділового спілкування завжди призводить до формування команди односторонців і ефективного управління.

Висновки./Conclusions. Аналіз наукових джерел з питань ролі і норм ділового спілкування, видів ділового спілкування показав, що основними засадами спілкування є етичні норми, такі правила і норми поведінки, які сприяють розвитку співпраці між керівником і колективом, партнерами і споживачами.

ЛІТЕРАТУРА

1. Чайка Г. Л. Культура ділового спілкування менеджера / Г.Л. Чайка. – К.: Знання, 2005. – 442
2. Діловий етикет та етика ділового спілкування. URL: <https://osvita.ua/vnz/reports/culture/10477/>
3. Етика ділових відносин : навчальний посібник / Лесько О. Й., Прищак М.Д., Залюбівська О. Б. та ін. – Вінниця : ВНТУ, 2011. – 309с. URL: https://shron1.chtyvo.org.ua/Lesko_Oleksandr/Etyka_dilovykh_vidnosyn.pdf?PHPS_ESSID=460667d6abf5fb6367cfc8acd077a4ae
4. Етика ділового спілкування: конспект лекцій для студентів I курсу всіх спеціальностей денної та заочної форм навчання / Укл. І.І. Какуріна. – Дніпропетровськ: ДВНЗ УДХТУ, 2015.– 96 с. URL: https://udhtu.edu.ua/wp-content/uploads/2017/08/metod_3157.pdf
5. Комунікації в публічному управлінні: аспекти організаційної культури та ділового спілкування : навч. посіб. / уклад.: Гошовська В. А. та ін. — Київ: К.І.С., 2016. — 130 с.