

DOI: 10.31548/hspedagog2021.04.053

УДК 123

НАВИЧКИ ЕФЕКТИВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ У СФЕРІ БУХГАЛТЕРСЬКОГО ОБЛІКУ**ПОВИСША К. П.**, студентка**СОПІВНИК Р. В.**, доктор педагогічних наук, доцент,
завідувач кафедри педагогіки*Національний університет біоресурсів і природокористування України**E-mail: kato_stud@ukr.net*

Анотація. Сучасному етапу підготовки майбутніх бухгалтерів притаманні вимоги щодо розвитку в них прагнення бути соціально активними та відповідальними, високого рівня комунікативності, критичності мислення та широти професійного світогляду, адже комунікативні навички фахівців сфери обліку є частиною інтелектуальної та навчальної освітніх складових їх професійної підготовки, саме тому, майбутнім обліковцям необхідно оволодіти відповідною базою знань, а потім перетворити отримані знання на уміння та навички.

Ключові слова: комунікація, спілкування, комунікаційні навички, комунікативна компетентність, бухгалтерський облік, бухгалтер.

Актуальність. Комунікативні навички не втрачають цінності в сучасному світі, де технології дозволяють отримувати будь-які знання через інтернет. Розвинена комунікабельність необхідна, щоб вести ефективні переговори, говорити перед аудиторією, знаходити спільну мову зі співрозмовником, вигідно продавати послугу чи товар. Професія бухгалтера вимагає від людини володіння відповідними особистісними якостями як базою для формування професіоналізму в цій галузі. Спілкування є необхідною умовою життя людей, завдяки комунікації людина може успішно взаємодіяти з людьми та самовиражатися.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Проблема спілкування є об'єктом вивчення філософів, психологів та педагогів (О. Аршавська, О. Беляєв, М. Васильєва, М. Вашуленко, Л. Виготський, Н. Волкова, Д. Ельконін, М. Каган, В. Кан-Калик, І. Кон, О. Леонтьєв та ін.). Нами виокремлено праці із галузі професійного спілкування і з питань формування професійної комунікативної компетентності, і з проблем культури спілкування як у

суспільстві в цілому, так і в прикордонному відомстві зокрема. Цінними для розкриття змісту запропонованої теми публікації є праці таких вчених, як: Ф. Бацевич, В. Бебик, Г. Онуфрієнко, В. Різун, Н. Хамітов, Ф. Шарков та ін.

Мета. Дослідження та аналіз процесу розвитку комунікативних навичок майбутніх фахівців сфери бухгалтерського обліку.

Методи. Під час дослідження використовувалися такі методи: аналіз, синтез, узагальнення, систематизація, зіставлення різних поглядів на досліджувану проблему, з'ясування сучасного стану розробленості проблеми, методики діагностики.

Результати. Комунікація – найголовніше вміння в ХХ столітті. Сьогодні важко знайти сферу діяльності, яка б не потребувала навичок комунікації. Та й, власне, наше повсякденне життя наповнене спілкуванням, і від того, наскільки чітко і зрозуміло ми можемо доносити свою позицію й чути іншу людину, часто залежить кінцевий результат, реалізована мета комунікації.

Уміння ефективно спілкуватися – один із найголовніших чинників успіху в будь-якій сфері сучасного життя. Побудувати кар'єру, завести надійних друзів, влаштувати своє особисте життя, домогтися успіху і визнання неможливо без уміння ефективного спілкування.

Комунікативна компетентність є надійним фундаментом здорових міжособистісних стосунків і професійного успіху. Вдосконалення навичок міжособистісного спілкування може відкрити перед людиною нові можливості. Коли ми правильно і точно висловлюємо свої думки, наша позиція стає зрозумілою іншим людям. Тому, ймовірно, що нам вдасться досягти взаєморозуміння [4].

Розвивати навички комунікації надзвичайно важливо, адже часто ми запам'ятовуємо людину саме за манерою розмови, тембром голосу. Ці ж аспекти впливають на ефективність комунікації, зокрема, запам'ятовування озвученої інформації. Тобто, комунікація – це і про якість, і про оформлення звучання. Те, що ти говориш – залежить від когнітивних здібностей, а от те, як ти оформляєш свою комунікацію (звучання голосу, стиль, поведження з тембром) – цьому необхідно вчитись [2].

Комунікація виконує кілька важливих функцій для життя людей, зокрема, такі [1]:

1. Задоволення потреби у спілкуванні. Всі люди – соціальні істоти. Ми маємо потребу в інших людях так само, як у їжі, воді, даху над головою. Двоє людей можуть годинами обговорювати різні дрібниці, про які з часом навіть не згадають. Вони просто задовольняли базову потребу в людському спілкуванні.

2. Уточнення уявлення про себе. За допомогою комунікації ми дізнаємося, якими ми є та як люди реагують на нашу поведінку.

3. Демонстрування поваги до іншого. Зустрівши знайому людину, ми

говоримо: «Як справи?», «Що нового?», «Привіт!» тощо. В такий спосіб ми показуємо, що вирізняємо цю людину з-поміж інших, тобто демонструємо повагу. Якщо нічого не говорити – ризикуємо заслужити репутацію зверхньої і нетактовної людини.

4. Розбудова стосунків. Через спілкування ми не тільки знайомимося з іншими людьми, а і, що найважливіше, встановлюємо стосунки, які можуть розвиватись і поглиблюватись, або псуватись і заморожуватись.

5. Обмін інформацією. Частину інформації ми отримуємо через спостереження, читання, перегляд телевізора. Іншу частину – через пряме спілкування з людьми. Коли ми вирішуємо, що вдягнути або за кого голосувати на виборах, ми радимося з навколишніми. У таких випадках відбувається обмін повідомленнями, що включає передачу й отримання інформації.

6. Вплив на інших. Навряд чи знайдеться хоча б один день, коли б ми не спробували вплинути на чийсь поведінку – переконати друзів сходити в конкретний ресторан, змусити чоловіка кинути палити або умовити викладача поставити вам кращу оцінку [1].

Люди можуть передавати свої повідомлення словами, тобто вербально (усно або письмово) і без слів – невербально (за допомогою інтонації, сили голосу, темпу вимови, а також міміки, жестів, положення тіла).

Вербальна комунікація – процес двостороннього мовного обміну інформацією. Мова – це сукупність слів і систем для їх використання, загальних для людей одного і того самого мовного співтовариства.

Невербальна комунікація – обмін невербальними сигналами, що супроводжують мовні повідомлення. Зазвичай невербальні сигнали (засоби) однаково інтерпретуються в

цій культурі або цьому мовному співтоваристві.

До невербальних засобів спілкування належать: міміка обличчя, пози жести, рухи, а також так звана парамова – невербальне звучання повідомлень, манера передачі інформації. Наприклад, коли ми хочемо ефектно завершити промову або підкреслити значення своїх слів, ми доповнюємо наше словесне повідомлення інтонацією: надаємо своєму голосові певної висоти, гучності, темпу і тембру[6].

Ефективна комунікація – це обмін повідомленнями, під час якої співрозмовники демонструють взаємоповагу, і той, хто слухає, сприймає з повідомлення саме те, що

має на увазі мовець. Здається, що може бути простішим за спілкування: один говорить, а другий слухає. Однак цей процес не такий простий, адже нерідко трапляється, що зміст відправленого нами повідомлення не збігається з тим, що його отримує співрозмовник (рис. 1.1.).

Ми часто ображаємося, якщо хтось не розуміє наших бажань або мотивів наших вчинків. Проте насправді дві людини можуть подивитися той самий фільм, прочитати ту саму книжку й отримати від них протилежні враження. Якщо вони сперечаються між собою, то роблять це тому, що їхні внутрішні моделі реальності не зовсім однакові [3].



Рис. 1.1. Бар'єри у спілкуванні

Основою комунікацій є інформація. Це найважливіший ресурс, який дає змогу організаціям розвиватися, зміцнювати стратегічні позиції. В умовах поділу праці без своєчасного надходження інформації неможлива спільна робота. Без неї менеджер не може сформулювати цілі, оцінити ситуацію, визначити проблеми, підготувати і прийняти рішення і проконтролювати його

виконання, тобто належним чином здійснювати управлінські функції [7].

У сфері бухгалтерського обліку робота з інформацією займає 50–90 %. Це опрацювання документів, заплановані та незаплановані зустрічі, телефонні розмови, участь у нарадах та засіданнях тощо. Всі ці дії пов'язані з комунікаціями.

Метою комунікацій є розуміння і осмислення переданої інформації.

Часто інформація при передаванні може бути спотворена, що спричиняє неправильне розуміння її і, як наслідок, прийняття неправильного рішення. Тому ефективними є такі комунікації, за яких отримане повідомлення якомога ближче за значенням до первинного. Однак це ще не означає, що зміст повідомлення має однакове значення для всіх учасників комунікаційного процесу [8].

Бухгалтерська справа вимагає вміння поєднання різних вмінь та якостей, адже бухгалтер-професіонал повинен мати глибокі фахові знання, мислити критично та ефективно розпоряджатися своїм часом. Саме тому сучасний бухгалтер для ефективної комунікації з партнерами, керівництвом та працівниками підприємства повинен володіти такими рисами [5]:

✓ Чудово орієнтуватися у МСФЗ.

Міжнародні стандарти дають можливість бізнесу з усього світу розмовляти однією мовою. Періодично ця мова стає більш досконалою. Працювати у великій компанії без знання МСФЗ просто неможливо.

Крім того, їх відмінне знання дає можливість бухгалтеру перейти на новий рівень ремесла – потрапити до кола людей, що формують внутрішні стандарти компанії.

✓ Важливо розвивати управлінські навички.

Здати звіт до податкової – лише одна з цілей бухгалтерії. Ще одна, більш важлива – забезпечити менеджерів фінансовою інформацією, на основі якої ті прийматимуть управлінські рішення для розвитку бізнесу. Бухгалтер має вийти за межі податкового обліку, вміти аналізувати бізнес: його стан, причини такого стану, та показати керівництву компанії, як можна оптимізувати бізнес процесу.

✓ Критичне мислення потрібне кожному професійному бухгалтеру.

Бухгалтери минулого діяли лише відповідно до суворих правил та директив. Сучасні бухгалтери у своїй роботі можуть у певних випадках використовувати власне професійне судження. Та для того, щоб мати таке судження, потрібно вміти його формулювати. Тому для бухгалтера навичка критичного мислення – це саме *hard skills*.

✓ Іноземні мови – щоб орієнтуватись у сучасному обліку.

По-перше, сам факт вивчення мов гарно впливає на розумові здібності.

По-друге, добре знання англійської дозволяє читати оригінали МСФЗ та професійні міжнародні видання про бухгалтерський та управлінський облік.

✓ Одна з головних якостей – технологічна обізнаність.

Знання інструментів, якими користуються професіонали, наближає вас до їх рівня. Мова йде і про професійні бухгалтерські програми, і про інструменти аналітики, про CRM, інструменти продуктивності: таймтрекери, системи управління задачами і таке інше.

✓ Навички комунікації допоможуть покращувати бізнес-результати.

Бачите, що у колективі проблеми, та не здатні вирішити їх самостійно? Розумієте, звідки взялися неочікувані збитки? Знайшли можливість оптимізувати видатки? Чудово! Тепер цю інформацію треба донести до колег чи старших за посадою. Час, коли бухгалтер спілкувався лише з податковою, минув – тепер необхідно виходити на інший рівень та пояснювати свою позицію, можливо, навіть наполягати на своїй правоті або навчати інших чомусь новому.

✓ Тайм-менеджмент для підвищення ефективності.

Робота бухгалтера передбачає безперервність процесів, їх

періодичність, серйозну матеріальну відповідальність, постійні позапланові задачі, роботу з великим обсягом інформації. Це не та посада, на якій можна надовго поїхати у відпустку та відключити телефон. Довго працювати в таких умовах складно, і професійне вигорання – частий діагноз бухгалтерів.

Тому якщо ви не хочете з'їхати з глузду прямо на роботі, треба навчитися правильно розставляти пріоритети, навчитися казати «ні» несподіваним, але менш важливим завданням, вірно оцінювати час для виконання задач та перемикатися між ними.

✓ Знання мов програмування дозволить перебороти страх перед технологіями.

Успішний бізнес виникає тоді, коли вдало перетинаються експертизи у різних сферах. Вміння програмувати дає змогу не боятись того, що штучний інтелект замінить бухгалтерів, а очолити його прихід – створювати нові технології, використовуючи як перевагу власні знання з обліку.

✓ Юридична обізнаність необхідна для бухгалтера.

Під час роботи бухгалтер постійно має справу з законами, договорами, звітами та іншими юридичними документами, а також повинен знатися на суті операцій, а не лише їх зовнішній формі. Тому без вміння розуміти написані складною мовою документи та без навичок їх складання вижити у професії неможливо взагалі.

✓ Емоційний інтелект – ознака відмінного менеджера.

Кар'єрне зростання передбачає зростання відповідальності та нові обов'язки, в тому числі керівництво іншими людьми. Ефективний керівник – це не лише той, хто забезпечує виконання плану робіт. Не менш важливо і те, як він це робить. Можна бути тираном та залякати підлеглих, а можна мотивувати їх працювати

ефективно, допомагати їм покращити власні навички. В обох випадках у короткостроковій перспективі результати будуть високими, але у довгостроковій вони лише шкодять.

Ефективна комунікація не починається одразу з переконання, адже неможливо просто почитати про навички чи прослухати лекцію, щоб сформувані їх. Тому, ми пропонуємо працівникам у сфері бухгалтерського обліку декілька практичних вправ, які при комплексному підході і постійних тренуваннях допоможуть покращити комунікаційні вміння [7].

Вправи для розвитку комунікативних навичок

1. Вправа «Самопрезентація». Уявіть, що вам потрібно розповісти про себе за одну хвилину. Спробуйте виділити ключову інформацію про себе, яку ви хочете донести до інших і потренуйте це робити за такий короткий час.

2. Вправа «Генератор маячні». Прокидайтесь вранці і впродовж 2 хвилин красиво і авторитетно розповідайте вголос про буденні речі: наприклад, навіть люду потрібні олівці.

3. Вправа «Фрейм». Уявіть три рамки: 1) людина, яка просить, 2) людина, яка має владу, 3) людина, яка пропонує можливості. Спробуйте переконати в чомусь співрозмовника, приміряючи на себе по черзі кожен з цих ролей-рамок.

4. Вправа на тренування спостережливості «Одеська година». Упродовж дня або принаймні години будь-яке спілкування починайте з питання. Це корисна вправа, яка допоможе навчитися чути і розуміти співрозмовника, а не намагатися одразу його в чомусь переконати.

5. Вправа «Шерлок Холмс». Пригадайте людину, з якою ви нещодавно спілкувалися. Як вона була одягнена? Коли у неї день народження? Що її турбує? Інший варіант цієї вправи – спробуйте

вгадати думки співрозмовника, правильно зрозуміти його поведінку (наприклад, чому він весь час перевіряє свій смартфон). Тільки одразу перевірте своє припущення, прямо запитавши про це.

6. Вправа на формування довіри «Пошук спільного». Тут працює так званий принцип Мауглі: «Ми з тобою однієї крові». Люди починають симпатизувати тим, з ким знаходять щось спільне, – і це дозволяє уникати гострих дискусій.

7. Вправа на роботу з емоціями «Прес-конференція». Протягом хвилини розповідайте про себе або «продавайте» щось. Потім попросіть співрозмовника ставити вам гострі, провокативні запитання, а ви відповідайте максимально спокійно. Це дозволяє тренувати асертивність – вміння відстоювати свою точку зору ввічливо і з повагою до співрозмовника, не піддаючись емоціям та провокаціям.

8. Вправа на пошук «перемикача» і вдалої аргументації «Купив – продай». Згадайте товар вартістю понад 1000 гривень і спробуйте його продати. Зверніть увагу – ви фокусуєтесь лише на власних мотивах чи все-таки цікавитесь, чим цей товар буде корисний співрозмовнику? Бо краще, звісно, другий варіант [7].

Комунікація взагалі – обмін інформацією, який здійснюється заради досягнення спільних цілей. Саме тому, рекомендуємо бухгалтерам взяти на замітку такі поради:

1. Спілкування неможливе без встановлення контакту зі співрозмовником. Для цього продемонструйте співрозмовникові зацікавленість і готовність до розмови виразом обличчя і положенням тіла.

2. Слухайте активно: подавайте співрозмовникові сигнали, що ви слухаєте його уважно і намагаєтесь зрозуміти. Для цього час від часу

повторюйте своїми словами найбільш важливі висловлювання співрозмовника. Робіть це з позитивною або питальною інтонацією, робіть короткі зауваження на кшталт: «так, розумію», «точно», «цікаво», «чудово».

3. Будьте спостережливими, уважно стежте за емоціями, настроєм співрозмовника.

4. Не перебивайте співрозмовника, дайте йому можливість висловити свою думку до кінця. Саме думку, а не фразу чи пропозицію.

5. Щоб співрозмовник правильно зрозумів вашу основну думку, не захоплюйтеся загальними словами або занадто довгими фразами. Що конкретніше буде висловлена ідея, то простіше іншій людині зрозуміти її.

6. Під час розмови підтримуйте зоровий контакт зі співрозмовником, використовуйте адекватні невербальні сигнали, які можуть сказати співрозмовникові більше, ніж слова (жести, рухи, вираз обличчя, міміку тощо).

7. Говоріть достатньо голосно і чітко (це додає вашій мові впевненості) [4].

Висновки і перспективи. Отже, взаємодія працівників організації здійснюється із застосуванням різних видів комунікацій. Ефективна комунікація можлива тільки в тому випадку, коли її учасники керуються принципом співпраці й реалізують відповідну поведінку. Принцип співпраці передбачає, що учасник комунікації враховує не лише власні інтереси, але й інтереси інших учасників. Тому професіоналу, який хоче, щоб його кар'єра розвивалася, необхідно розуміти мотиви вчинків людей, що відрізняються, вміти приймати позицію, що відмінна від його власної, навчитися керувати власними емоціями та впливати на емоції інших.

Список використаних джерел

1. Бацевич Ф.С. Основи комунікативної лінгвістики: підручник, 2-ге вид., доп. Київ: Академія, 2009. 376 с.
2. Бебик В.М. До проблеми: комунікація та її функції у суспільстві. Персонал, 2004. №3. С.28-33.
3. Прищак М.Д. Дискурс поняття «комунікація» в контексті формування сучасної парадигми освіти. Вісник Вінницького політехнічного інституту, 2010. С. 25-29.
4. Онуфрієнко Г. С. Навчальний тлумачний словник термінологіки теорії мовної комунікації для студентів економіко-гуманітарних спеціальностей денної та заочної форм навчання. Запоріжжя: ЗНТУ, 2009. 70 с.
5. Онуфрієнко Г.С. Основи теорії мовної комунікації: [прогр. навч. дисц. для студ.]. Запоріжжя: ЗНТУ, 2008. 20 с.
6. Різун В.В. Теорія масової комунікації. Київ: Просвіта, 2008. 260 с.
7. Хамітов Н.В. Комунікація. Енциклопедія Сучасної України: електронна версія [веб-сайт] / гол. редкол.: І.М. Дзюба, А.І. Жуковський, М.Г. Железняк та ін.; НАН України, НТШ. Київ: Інститут енциклопедичних досліджень НАН України, 2014.
8. Шарков Ф.И. Основы теории коммуникации: [учебник для вузов]. Социальные отношения. Перспектива, 2003. 248 с

References

1. Batsevych F.S. (2009) *Osnovy komunikativnoi lnhvistyky: pidruchnyk*, 2-he vyd., dop. Kyiv: Akademiia, 376 s.
2. Bebyk V.M. (2004) *Do problemy: komunikatsiia ta yii funksii u suspilstvi*. Personal, №3. S.28-33.
3. Pryshchak M.D. (2010) *Dyskurs poniattia «komunikatsiia» v konteksti formuvannia suchasnoi paradyhmy osvity*. Visnyk Vinnytskoho politekhnichnoho instytutu, S. 25-29.
4. Onufriienko H. S. (2009) *Navchalnyi tлумачnyi slovnyk terminoleksyky teorii movnoi komunikatsii dlia studentiv ekonomiko-humanitarnykh spetsialnostei dennoi ta zaochnoi form navchannia*. Zaporizhzhia: ZNTU, 70 s.
5. Onufriienko H.S. (2008) *Osnovy teorii movnoi komunikatsii: [prohr. navch. dysts. dlia stud.]*. Zaporizhzhia: ZNTU, 20 s.
6. Rizun V.V. (2008) *Teoriia masovoi komunikatsii*. Kyiv: Prosvita, 2008. 260 s.
7. Khamitov N.V. (2014) *Komunikatsiia*. Entsyklopediia Suchasnoi Ukrainy: elektronna versiia [veb-sait] / hol. redkol.: I.M. Dziuba, A.I. Zhukovskiy, M.H. Zhelezniak ta in.; NAN Ukrainy, NTSh. Kyiv: Instytut entsyklopedychnykh doslidzhen NAN Ukrainy.
8. Sharkov F.Y. (2003) *Osnovy teorii kommunikatsii: [uchebnik dlia vuzov]*. Sotsyalnyie otnosheniia. Perspektiva, 248 s.

SKILLS OF EFFECTIVE COMMUNICATION IN THE FIELD OF ACCOUNTING**Povyssha K. P., Sopivnyk R. V.**

Abstract. The current stage of training future accountants is characterized by the development of their desire to be socially active and responsible, high level of communication, critical thinking and breadth of professional outlook, because the communication skills of accounting professionals are part of intellectual and educational components of their training. accountants need to master the relevant knowledge base and then turn the acquired knowledge into skills and abilities.

Keywords: communication, communication, communication skills, communicative competence, accounting, accountant.