

**УДК 372.461**

**Вітер Світлана**

Житомирський національний агроекологічний університет

**ФОРМУВАННЯ КУЛЬТУРИ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ  
МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ  
З ОБЛІКУ ЗАСОБАМИ ТРЕНІНГУ**

Роль слова у міжособистісній та діловій взаємодії людей завжди відіграє особливе значення. Від того, на якому рівні перебуває культура ділових людей, залежать результати їхньої професійної діяльності. В ході ділового спілкування працівників бухгалтерії відбувається обговорення і організація спільної діяльності, обмін інформацією, прийняття управлінських рішень, налагодження ділових зв'язків. Для того, щоб виконувати ці та інші функції необхідно володіти технікою ділового спілкування та комунікативними навичками, наявність яких визначає здатність працювати з іншими людьми в умовах взаємних консультацій, знаходити компроміси і залагоджувати конфлікти, вести телефонні ділові розмови, переговори, бесіди, працювати в професійних і етичних рамках бухгалтерської професії.

Навчальний курс «Культура ділового спілкування» для студентів освітнього ступеня «магістр» спеціальності «Облік і оподаткування» переважно орієнтований на вироблення практичних навичок комунікативної взаємодії і пов'язаних з нею конкретних ситуацій етичних принципів і мовних норм. Його варто розглядати не стільки як науку, що оперує поняттями і теоріями, скільки як мистецтво красномовства. Тому для вивчення курсу пропонуємо застосування тренінгових форм навчання, які вже за своєю сутністю дають змогу реалізувати потребу майбутніх фахівців у спілкуванні, груповій взаємодії, прямому й опосередкованому впливі на інших людей.

Навчальний тренінг це – форма активного навчання, спрямована на оволодіння учасниками певними знаннями, технологіями, навичками та інформацією; під час навчання майбутні фахівці виконують тренінгові вправи адаптовані до майбутньої професійної діяльності під керівництвом викладача -

тренера на основі спеціально підготовлених інструктивно-методичних матеріалів відповідних сучасним вимогам до професійної діяльності [2].

Навчальний тренінг «Культура ділового спілкування» як метод групової форми навчання, орієнтований на розвиток умінь обирати стратегію і тактику ділового спілкування, добирати оптимальні засоби та прийоми спілкування під час нарад, бесід, переговорів, вибирати адекватні вербальні та невербальні засоби передавання інформації, розуміти психологічний стан співрозмовника за зовнішнім виглядом, сприймати, оцінювати та розуміти партнера по спілкуванню, усувати комунікативні бар'єри, викликати довіру до себе, аналізувати в ході ділового спілкування інформацію, слухати співрозмовника, налагоджувати емоційний контакт, керувати своїми емоціями.

Ми розділяємо думку В.П. Черевко, яка трактує «комунікативну компетентність» як інтегральну якість особистості, що синтезує в собі загальну культуру спілкування та її специфічні прояви в професійній діяльності [3]. Тому метою навчального тренінгу визначаємо формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців бухгалтерського обліку як складової їх професійної компетентності на основі застосування інноваційних методів і прийомів навчання. Виділяємо, як приклад, проблематику занять: «Правила телефонного етикету працівників обліку», «Вчимося бути толерантними», «Діловий етикет взаємовідносин з керівництвом, колегами, партнерами», «Маніпуляція в ділових відносинах з питань обліку», «Ділова переписка», «Елементи формування іміджу працівника обліку».

Тренінг «Культура ділового спілкування» має також на меті: підвищення впевненості в собі, подолання суб'єктивних обмежень в спілкуванні, розвиток спостережливості, інтуїції, інтелекту, товариськості, відкритості, лідерських якостей.

Тренінговими засобами і технологіями є: міні-лекції (специфіка та сторони ділового спілкування у відносинах між працівниками бухгалтерської служби, критерії культури ділового спілкування працівників бухгалтерії тощо), інформаційні повідомлення, демонстрація відео фрагментів, рольові ігри («Зустріч іноземного партнера», «Спілкування без слів»), моделювання життєвих ситуацій, дискусії («Критика та компліменти під час переговорів: зайве чи необхідне»), робота в

малих групах, різноманітні вправи, що закінчуються обговоренням і рефлексією (мозковий штурм, тренувальні вправи, вправи-рефлексія). Все це дозволяє студентам усвідомити необхідність удосконалення власного мовлення, зорієнтуватися в тонкощах спілкування в офіційно-діловій атмосфері.

Сформованість культури ділового спілкування оцінюємо за внутрішніми (знання, вміння) та зовнішніми ознаками (активність, ініціативність, нестандартне вирішення комунікативних ситуацій, аргументовані судження, наполегливість, толерантне ставлення до інших думок, вміння налагоджувати контакти, адекватна самооцінка).

Отже, за характеристиками навчальний тренінг розглядаємо як найбільш оптимальну форму організації навчання студентів культури ділового спілкування. Лише поєднання теоретичних знань з практикою студента та його власним досвідом є стимулом до творчого підходу у праці та самонавчанні.

#### **Література:**

1. Зеркаліна Г.Р. Роль ділового спілкування у професійній діяльності соціального педагога / Г.Р. Зеркаліна // Наук. записки Ніжинського держ.ун-ту ім. Гоголя. Психолого-педагогічні науки. – Ніжин. – 2012. – №3. – С. 105-109
2. Технологія тренінгу / [упоряд. : О. Главник, Г. Бевз; за заг. ред. С. Максименко]. – К. Главник, 2008. – 112 с.
3. Черевко В. П. Формування комунікативної компетентності майбутнього менеджера у процесі професійної підготовки : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.07 / В. П. Черевко ; Нац. пед. ун-т ім. М. П. Драгоманова. – К, 2001. – 20 с.