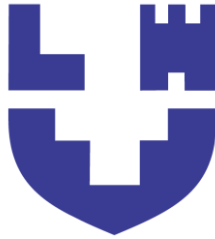


**Міністерство освіти і науки України
Луцький національний технічний університет**



КОМУНІКАТИВНІ ПРОЦЕСИ ТА ПРОФЕСІЙНА ЕТИКА

Конспект лекцій

для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
освітньої програми «Облік і оподаткування»
галузі знань D Бізнес, адміністрування та право
спеціальності D1 Облік і оподаткування,
денної та заочної форм навчання

Луцьк 2025

УДК 316.77(07)
К 63

Електронна копія друкованого видання передана для внесення в репозитарій ЛНТУ

Директор бібліотеки _____ Н.П. Поліщук

Рекомендовано до видання вченою радою факультету бізнесу та права ЛНТУ, протокол № 1 від 19 вересня 2025 року.

Голова вченої ради факультету бізнесу та права _____ Л.Л. Ковальська

Розглянуто і схвалено на засіданні кафедри обліку і аудиту ЛНТУ, протокол № 2 від 05 вересня 2025 року.

Завідувач кафедри обліку і аудиту _____ О.А. Нужна

Укладач: _____ О.А. Нужна, кандидат економічних наук, доцент, завідувач кафедри обліку і аудиту ЛНТУ.

Рецензент: _____ Н.В. Тлущевич, кандидат економічних наук, доцент кафедри обліку і аудиту ЛНТУ.

Відповідальний за випуск: _____ О.А. Нужна, кандидат економічних наук, доцент, завідувач кафедри обліку і аудиту ЛНТУ.

Комунікативні процеси та професійна етика [Текст]: конспект лекцій для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти освітньої програми «Облік і оподаткування» галузі знань D Бізнес, адміністрування та право спеціальності D1 Облік і оподаткування денної та заочної форм навчання / уклад. О.А. Нужна. Луцьк: ВІП ЛНТУ, 2025. 82 с.

Методичне видання складене відповідно до діючої програми курсу «Комунікативні процеси та професійна етика» з метою опанування теоретичним знаннями. Наведено мету і завдання вивчення дисципліни, програму курсу, теоретичний матеріал до вивчення дисципліни, рекомендовану літературу.

© Нужна О.А., 2025

ЗМІСТ

Мета і завдання вивчення дисципліни	4
Виклад теоретичного матеріалу	5
Тема 1. Процес спілкування та його складові	5
Тема 2. Вербальні засоби спілкування	9
Тема 3. Невербальні засоби спілкування	13
Тема 4. Спілкування як взаємодія	17
Тема 5. Стратегії і тактики впливу і маніпулювання	21
Тема 6. Сприйняття і розуміння у спілкуванні	26
Тема 7. Педагогічне спілкування. Взаємодія і сприйняття у педагогічному спілкуванні	31
Тема 8. Конфлікти у спілкуванні	37
Тема 9. Культура спілкування. Мовний етикет	41
Тема 10. Ділова міжособистісна комунікація	45
Тема 11. Етика ділового спілкування	49
Тема 12. Професійна етика: виникнення та призначення в суспільстві	53
Тема 13. Регулювання професії бухгалтера та аудитора на сучасному етапі	56
Тема 14. Етика професійного бухгалтера	62
Topic 14. Ethics of a professional accountant	68
Тема 15. Етика працівника ДПСУ	73
Література	78

МЕТА І ЗАВДАННЯ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

Мета вивчення дисципліни:

Формування комплексу знань і практичних навичок ділового спілкування, дотримання етичних принципів та норм майбутньої професії бухгалтера, аудитора, ревізора та податкового інспектора.

Завдання вивчення дисципліни:

Одержання систематичних теоретичних знань і практичних навичок спілкування, самопрезентації, формування іміджу, виступу в аудиторії, ведення дискусії, вибору ефективного стилю спілкування, протистояння маніпулюванню у комунікації, ділової комунікації; вивчення структури та змісту кодексу етики професійних бухгалтерів та податківців; набуття практичних навичок використання етичних норм.

ТЕМА 1. ПРОЦЕС СПІЛКУВАННЯ ТА ЙОГО СКЛАДОВІ.

1. Сутність поняття спілкування.
2. Форми, види і структура спілкування.
3. Комунікативна сторона спілкування.
4. Порушення, труднощі і бар'єри спілкування.

1. Сутність поняття спілкування.

Спілкування – це багатогранний процес, що реалізується в різноманітних формах.

До наук, які вивчають спілкування, відносяться філософія, психологія, соціологія, педагогіка та інші.

Функції спілкування: контактна, інформаційна, спонукальна, координаційна, розуміння, емотивна, встановлення відносин, здійснення впливу.

2. Види, стадії та структура спілкування.

Розрізняють два **види спілкування** – *міжособистісне* і *масове* (таблиця 1.1).

Таблиця 1.1 – Порівняльна характеристика видів спілкування

Критерій порівняння	Вид спілкування	
	Міжособистісне	Масове
Кількість учасників спілкування	Незначна кількість учасників (2-3 особи)	Взаємодія на рівні суспільства, нації, класу, прошарку
Характер взаємодії	Безпосередня взаємодія: її учасники знаходяться в просторовій близькості, мають можливість бачити, чути, торкатися один одного, легко здійснюють зворотний зв'язок	Немає безпосередньої взаємодії
Сприйняття партнера	Це <i>особистісно орієнтоване</i> спілкування, яке припускає, що кожний з його учасників визнає незамінність, унікальність свого партнера, бере до уваги особливості його емоційного стану, самооцінки, особистісних характеристик	Індивіди беруть участь у спілкуванні насамперед як соціальні типи, як носії соціальних ролей
Ступінь мобільності	Більша мобільність, динамізм, перевага стихійності	Має стабільнішу структуру, в організації переважає свідомий чинник
Є джерелом формування	За допомогою системи міжособистісного спілкування формуються фольклор, психологічні стереотипи, звичаї, чутки й т. ін	Поширюються переважно ідеологічні концепції, юридичні й моральні норми, здобутки літератури і мистецтва, ведеться пропаганда
	Суспільна думка формується за участю обох систем, під їх (часто суперечливим) впливом	

Виділяють шість стадій спілкування.

(1) Перша стадія – орієнтування в навколишніх умовах:

(2) Друга стадія – залучення уваги співбесідників.

(3) Третя стадія – пошук сумісності співбесідників за обсягом спілкування (хто і скільки говорить), за темпами спілкування (частота слів, швидкість зміни тим, думок, образів), за настроєм, за позиціями і дистанціями спілкування. Напруженість колишньої стадії змінюється розслабленням. На цій стадії шляхом вичікування і маневрування йде пошук згоди.

(4) На четвертій стадії йде обмін фактами і оцінка їх, пошук загальної точки зору, прийнятної для обох сторін теми спілкування. Прокидається взаємний інтерес. Йде демонстрація очікуваних співбесідником рис особи, своїх звичок, думок, настроїв.

(5) На п'ятій стадії можуть виникнути проблемна ситуація, конфлікт, зіткнення думок. Ця творча взаємодія, пошук нового рішення, не запропонованого жодним із співбесідників.

(6) На шостій стадії співбесідники ухвалюють рішення на основі виробленого на п'ятій стадії. Намічається спільний план реалізації знайденого рішення, відбувається фіксація результатів спілкування, співбесідники виходять з контакту.

Розрізняють такі рівні спілкування: *ритуальний* (соціально-рольовий), *діловий* (маніпулятивний) та *інтимно-особистісний* (таблиця 1.2).

Таблиця 1.2 – Порівняльна характеристика рівнів спілкування

Рівень спілкування	Характеристика рівня спілкування		
	Мета спілкування	Характер спілкування	Основний принцип спілкування
Ритуальний (соціально-рольовий)	виконання очікуваної від людини ролі, демонстрація знань соціальних норм і правил поведінки	анонімний незалежно від того, відбувається воно між людьми знайомими, близькими чи незнайомими	принцип соціабільності (демонстрація до певної соціальної групи)
Діловий (маніпулятивний)	організація спільної діяльності, пошук засобів підвищення ефективності взаємодії	психологічно відсторонене. Партнери оцінюються не як унікальні неповторні особистості, а з погляду того, як вони виконують необхідні дії, тобто оцінюються їх функціональні якості.	принцип раціональності (доцільності ситуації)
Інтимно-особистісний	задоволення потреби у розумінні, співчутті, співпереживанні	психологічна близькість, довіра	принцип емпатії

Структура спілкування включає три взаємозалежні сторони:

1) *Комунікативна* сторона спілкування (комунікація у вузькому розумінні слова) – обмін інформацією між учасниками спілкуються.

2) *Інтерактивна* сторона полягає в організації взаємодії між індивідами, що спілкуються, тобто в обміні не тільки знаннями й уміннями, але і діями. Це взаємодія людей, що припускає певну форму організації спільної діяльності (згода, пристосування, конкуренція чи конфлікт).

3) *Перцептивна* сторона спілкування означає процес сприйняття один одного партнерами по спілкуванню і встановлення на цій основі взаєморозуміння. Перцептивні навички виявляються в уміннях визначати контекст спілкування; розуміти настрій партнера за його вербальною і невербальною поведінкою; враховувати «психологічні ефекти» сприйняття в аналізі комунікативної ситуації.

3. Комунікативна сторона спілкування.

У процесі людського спілкування інформація не тільки передається, але й формується, уточнюється і розвивається.

Якщо задумане людиною до висловлення прийняти за 100%, то в словесні форми (речення) сформується тільки 90%, а висловлюється тільки 80%. Далі: вислуховується з задуманого 70%, розуміється лише 60%, а в пам'яті залишається ще менше – від 24 до 10%.

Таким чином, існує багато причин і підстав для перекручування інформації, починаючи з поганої дикції та невідомих слів і закінчуючи небажанням слухати і розуміти.

При цьому перекручування інформації може бути відносним (тобто інша форма інформації того самого змісту) і абсолютним (тобто значеннева зміна інформації).

4. Порушення, труднощі і бар'єри спілкування.

У спілкуванні виділяють такі перешкоди:

- *порушення* (найбільш глибоко пережиті),
- *труднощі*,
- *бар'єри*.

Порушення міжособистісного спілкування – двостороннє ускладнення спілкування і відносин, зумовлене егоїзмом, підозрілістю, авторитарністю, нещирістю та ін. Руйнування відносин з ким-небудь унаслідок підозрілості, маніпулятивності, заздрості, ревнощів та ін. веде до затяжних порушень в зоні міжособистісних контактів, при цьому певною мірою «страждають» і контакти з іншими людьми, збільшуються незручність, неадекватність, дратівливість – провісники невротичних змін особистості.

Труднощі міжособистісного неформального спілкування, на відміну від комунікативних бар'єрів, супроводжуються нервово-психічною напруженістю. Вони розрізняються за ступенем психічної напруженості, за типами ситуацій, у яких мають тенденцію виникати, і за ступенем впливу на успішність спілкування.

Виділяють *дві групи труднощів*:

1) *«суб'єктивно пережиті»*, що не завжди виявляються у конкретній соціальній взаємодії і не очевидні для партнера;

2) *«об'єктивні»*, тобто виявляють себе в умовах безпосередніх контактів та спілкування, що знижують їхню успішність і задоволеність ними.

До *суб'єктивно пережитих труднощів* відносяться:

а) соціальна непевність часто виникає в умовах рольового спілкування;

б) соціальна боязкість – труднощі виникають за необхідності прийняти рішення, зробити вибір;

в) сором'язливість – людина постійно відчуває зняктовість, незручність у спілкуванні з малознайомими людьми чи в таких ситуаціях, де вона хоча б ненадовго стає центром загальної уваги.

Крім сором'язливості можна виділити й інші властивості особистості, що призводять до труднощів у спілкуванні (таблиця 1.3).

Таблиця 1.3 – Особливості особистості, що призводять до труднощів у спілкуванні

Особливості особистості	Спілкуватись		
	хоче	може	вміє
невихованість, безсоромність, егоцентричність	+	+	-
аутичність, глибока самотність	-	-	-
відчуженість, виключеність із соціальних зв'язків, самотність у гурбі	-	-	+
глибока інтроверсія, самодостатність, відсутність мотивації	-	+	+
соціофобія	+	+	боїться

Так звані *об'єктивні труднощі*, тобто викликані об'єктивними й, загалом, причинами, які можливо побороти, – це труднощі *комунікативного* характеру (пов'язані з психофізіологічними особливостями особистості, повнотою знання вербальних і невербальних засобів здійснення контакту) і *комунікабельного* характеру (знання норм, правил, сформованість психологічної культури спілкування).

Бар'єри у спілкуванні: психологічні, естетичні, інтелектуальні, мотиваційні, моральні, емоційні, групові, міжкультурні (міжнародні).

ТЕМА 2. ВЕРБАЛЬНІ ЗАСОБИ СПІЛКУВАННЯ.

1. Загальна характеристика засобів спілкування.
2. Мовна комунікація: структура і функції.
3. Бар'єри у вербальній комунікації.
4. Цілі та фактори ефективного слухання.
5. Стили слухання і зворотний зв'язок у міжособистісному спілкуванні.

1. Загальна характеристика засобів спілкування.

Розрізняють вербальну комунікацію (що використовує мову як знакову систему) і невербальну комунікацію (де використовуються різні немовні знакові системи). Невербальна і вербальна комунікація, супроводжуючи одна одну, знаходяться у складній взаємодії.

Співвідношення вербаліки і невербаліки у процесі комунікації: 55% мова рухів тіла, 38% звуки та інтонація, 7% слова.

Розходження між вербальною і невербальною комунікацією можна представити таким чином (таблиця 2.1).

Таблиця 2.1 – Порівняльна характеристика вербальної і невербальної комунікації

Невербальна комунікація	Вербальна комунікація
1. Обмін повідомленнями про те, що відбувається «тут і зараз», у рамках конкретної ситуації, з людьми, що вступають у безпосередню взаємодію.	1. Обмін повідомленнями, що можуть існувати окремо від людини, яка передає їх (наприклад, у переказі або у вигляді тексту); дозволяють інформувати про відсутні предмети чи явища.
2. Невербальне повідомлення важко розкласти на окремі одиниці; їхнє ядро складають різні рухи тіла, обличчя, голосу, просторових переміщень і т. ін.	2. Складові елементи вербального повідомлення (букви, слова, речення, фрази) чітко відділені один від одного, їхнє співвідношення підпорядковане певним правилам.
3. Невербальна поведінка спонтанна, довільні рухи переважають над контрольованими, неусвідомлені над усвідомленими.	3. Вербальні висловлення в значній мірі усвідомлені, їх легше піддати аналізу, оцінити, зрозуміти, проконтролювати.
4. Невербальну мову люди, як правило, засвоюють самі спостереженням, копіюванням, наслідуванням.	4. Говорити дітей вчать спеціально, родина і суспільство приділяють цьому досить багато сил і часу.

2. Мовна комунікація: структура і функції.

До вербальних засобів спілкування відноситься людська мова. Саме з її допомогою люди передають і отримують інформацію, «упаковану» у тому чи іншому тексті.

Розрізняють чотири види мовної діяльності. Два з них беруть участь у створенні тексту (передачі інформації) – це *говоріння* й *написання*, а інші два – у сприйнятті тексту, закладеної в ньому інформації – це *слухання* і *читання*.

У мовному спілкуванні беруть участь двоє і більше людей. Спілкування на самоті, з самим собою, називається аутокомунікацією і вважається неадекватним, тому що спілкування завжди припускає партнера, це процес взаємодії, взаєморозуміння, обміну інформацією.

Будь-яка національна мова (тобто мова всієї нації) являє собою сукупність різноманітних явищ, таких, як: літературна мова; просторічні слова і висловлення; територіальні і соціальні діалекти; жаргони.

Мова – це система фонетичних, лексичних, граматичних одиниць, що є засобом спілкування людей, висловлення ними своїх думок, почуттів, бажань і намірів. У діловій взаємодії використовується офіційно-діловий стиль мовлення.

До основних функцій мови у спілкуванні відносяться:

- *конструктивна* (формулювання думок);
- *комунікативна* (функція обміну інформацією);
- *емотивна* (висловлення ставлення того, хто говорить, до предмета мовлення, і безпосередня емоційна реакція на ситуацію);
- *вплив на адресата* (ділового партнера).

3. Бар'єри у вербальній комунікації.

Використання мовлення як засобу передачі інформації може призводити до виникнення специфічних бар'єрів.

1. Логічний бар'єр виникає найчастіше в партнерів з неоднаковим видом мислення. Він виникає кожен раз, коли партнери розрізняються за особливостями розумової діяльності і не вважають за потрібне враховувати специфіку партнера по спілкуванню. Перебороти логічний бар'єр можна лише одним шляхом: йти від партнера, намагаючись зрозуміти, як він будував свої умовиводи й з чого складаються розбіжності.

2. Стилістичний бар'єр виникає тоді, коли форма комунікації та її зміст не відповідають одне одному; коли інформація передається функціонально-книжковою мовою, сприйняти яку на слух досить важко; коли стиль повідомлення не відповідає його змісту. Передаючи ту чи іншу інформацію, варто враховувати, що найкраще запам'ятовується фраза, яка складається з 4-14 слів, із 15-18 слів – вже гірше, з 18-25 слів запам'ятовується задовільно, а фраза, що налічує понад 30 слів, на слух практично не сприймається. Тому для подолання стилістичного бар'єра необхідно не тільки добре структурувати інформацію, використовувати зміст, адекватний формі, але говорити коротко й у тому темпі і ритмі, що є найбільше ситуативно доречним і пасує до ділового партнера.

3. Семантичний і лінгвістичний бар'єри, тобто значеннєві бар'єри, можуть бути викликані різноманітними причинами: розбіжністю тезаурусів (лінгвістичного словника мови), з повною значеннєвою інформацією;

обмеженим лексиконом одного з партнерів і багатим – іншого; соціальними, культурними, психологічними, національними, релігійними й іншими розходженнями. Щоб перебороти семантичний бар'єр, необхідно зрозуміти особливості партнера й говорити з ним ніби «однією мовою», використовуючи зрозумілу для нього лексику.

4. *Фонетичний бар'єр* виникає через особливостями мовлення того, хто говорить, коли темп і швидкість мовлення, якість дикції й вимови могли б бути кращими. Щоб такого бар'єра не було, треба говорити виразно, досить голосно, уникаючи при цьому скоромовності.

4. Цілі та фактори ефективного слухання.

Чути і слухати – не зовсім те саме. Більшість людей народжується здатними *слухати*, тобто здійснювати природний фізіологічний процес, що не вимагає свідомих зусиль. *Чути* означає прагнути зрозуміти і запам'ятати почуте. Цей процес вимагає наявності складного комплексу вмінь, які людина опановує протягом усього свого життя.

Дослідження показують, що умінням вислухати співрозмовника спокійно і уважно, зосереджуючись на суті того, що говориться, притаманне не більше 10 % людей.

Як спостережливість – навичка, яку можна удосконалювати, так і слухання – навичка, якій можна навчитися і застосовувати на практиці.

Статистики підраховали: з часу, необхідного для спілкування з іншими на роботі і вдома й умовно прийнятого за 100 %, ми 9 % пишемо, 16 % – читаємо, 35 % – говоримо, 40 % – слухаємо (точніше, повинні були б слухати).

Стиль слухання кожної конкретної людини залежить від багатьох факторів: від особистості, характеру й інтересів, від статі, віку і статусу учасників спілкування, від конкретної ситуації.

Ефективне спілкування припускає уміння говорити і слухати.

Ефективне слухання має певні труднощі:

– *Відключення уваги.* Відвернути увагу може усе, що дійсно є незвичайним чи дратує. Наприклад, ваш співрозмовник відвів погляд убік, безнадійно махнув рукою, і ви розумієте без слів, що він вам не вірить, вважає ситуацію безнадійною.

– *Висока швидкість розумової діяльності.* Ми думаємо в 4 рази швидше, ніж говоримо. Тому коли хтось говорить, наш мозок велику частину часу вільний і відволікається від мовлення того, хто говорить.

– *Антипатія до чужих думок.* Будь-яка людина завжди більше цінує свої власні думки, і для неї приємніше й легше відслідковувати саме їх, а не змушувати себе стежити за ходом міркувань партнера.

– Вибірковість уваги. Ми звикли слухати одночасно багато чого, не приділяючи однакової уваги різним об'єктам сприйняття (слова, міміка, жести, пози, інтонації й ін.). Спроба уважно слухати все й одночасно фіксувати щось є для багатьох непосильним заняттям. Тому, в порядку самозахисту, ми привчаємося поперемінно вибирати те, що у певний відрізок часу становить для нас найбільший інтерес. Ця властива нам звичка переключати увагу з одного на інше утруднює концентрацію уваги на чомусь одному.

– *Потреба репліки.* Чиясь промова може викликати в нас невідворотне бажання перебити та (чи) відповісти, і тоді ми перестаємо слухати. Наші думки зайняті формулюванням «розгромних» коментарів, за допомогою яких ми хочемо спростувати аргументи партнера.

5. Стилi слухання i зворотний зв'язок у міжособистiсному спілкуванні.

Виділяють чотири види слухання.

СПРЯМОВАНЕ, КРИТИЧНЕ СЛУХАННЯ. За такого виду слухання учасник спілкування спочатку здійснює критичний аналіз повідомлення, а потім робить спробу його розуміння.

ЕМПАТИЧНЕ СЛУХАННЯ. За емпатичного слухання учасник ділової взаємодії приділяє велику увагу «зчитуванню» почуттів, а не слів, розумінню того, як людина ставиться до того, що говорить.

НЕРЕФЛЕКСИВНЕ СЛУХАННЯ. Цей вид слухання припускає мінімальне втручання у мовлення співрозмовника за максимальної зосередженості на ньому.

АКТИВНЕ РЕФЛЕКСИВНЕ СЛУХАННЯ. За цього виду слухання здійснюється така організація комунікації, в якій партнери краще розуміють один одного: всі осмислено висловлюються, перевіряють і уточнюють власне розуміння, спільно з'ясовують ступінь його адекватності.

За такого слухання з тим, хто говорить, встановлюється зворотний зв'язок, що дозволяє усунути перешкоди, перекручування інформації, продемонструвати співпереживання, співчуття, бажання допомогти.

Фахівці в галузі спілкування виділяють чотири прийоми встановлення зворотного зв'язку: розпитування, перефразування, відображення почуттів і резюмування.

ТЕМА 3. НЕВЕРБАЛЬНІ ЗАСОБИ СПІЛКУВАННЯ.

1. Значення і функції невербальної комунікації.
2. Засоби невербальної комунікації і проблема інтерпретації невербальної поведінки.
3. Міміка і жести у невербальному спілкуванні.
4. Просторово-часовий фактор спілкування.
5. Візуальний контакт.
6. Поза як джерело невербальної інформації у спілкуванні.

1. Значення і функції невербальної комунікації.

Невербальна комунікація являє собою обмін невербальними повідомленнями між людьми, а також їхню інтерпретацію. Невербальна комунікація – комплексний процес, що задіє людину в цілому, при цьому мають значення тон голосу, а також рухи тіла. Тобто невербальні повідомлення можуть бути закодовані за допомогою:

- *виразних рухів тіла* – так званої експресивної поведінки особистості (міміки, жестів, поз і т. ін.);
- *звукового оформлення мовлення* (висоти, голосності, швидкості, ритмічності);
- *певним чином організованого мікросередовища*, що оточує людину (тобто того простору, який індивід може контролювати чи змінювати: від вигляду квартири до відстані, на якій він воліє говорити зі співрозмовником);
- *використання матеріальних предметів, що мають символічне значення* (наприклад, букет на свято).

Виділяють кілька функцій, які невербальні повідомлення виконують під час взаємодії з вербальними:

1. *Доповнення* (включаючи дублювання й посилення) вербальних повідомлень.
2. *Спротування* вербальних повідомлень.
3. *Заміщення* вербальних повідомлень.
4. *Регулювання розмови*.

2. Засоби невербальної комунікації і проблема інтерпретації невербальної поведінки.

Засоби невербальної комунікації можна об'єднати в наступні групи:

1. Тілесний контакт, що виражається у різноманітних формах – поштовхи, поплескування, погладжування і т. ін.
2. Дистанція між тими, що спілкуються. Відстань між учасниками спілкування свідчить про його формальність чи неформальність, про ставлення партнерів один до одного, про ступінь зацікавленості у розмові.

3. Орієнтація, тобто розташування тих, що сидять (чи стоять), відповідно один до одного. Орієнтація може змінюватися залежно від ситуації і свідчить про ступінь суперництва чи співробітництва.

4. Зовнішній вигляд. Основна мета – повідомлення про себе. Через свій імідж партнери інформують оточуючих про свій соціальний стан, вид діяльності, самооцінку.

5. Поза тіла. Поза звичайно вказує на ті чи інші міжособистісні відносини, на соціальний стан партнера. Вона може змінюватися в залежності від настрою й емоційного стану людини.

6. Кивок головою – використовується для схвалення чи підтвердження чого-небудь, а також як сигнал, що дає партнеру підставу вступити в діалог.

7. Вираз обличчя (міміка) – дає можливість для широкої інтерпретації емоцій, які приховуються чи демонструються, допомагає зрозуміти інформацію, що передається за допомогою мовлення, сигналізує про ставлення до кого-небудь чи чого-небудь.

8. Жести – можуть бути не дуже виразні, наприклад, рухи голови чи тіла, але використовуються паралельно з мовленням, щоб щось у ньому виділити, підкреслити, а іноді й замінити його.

9. Погляд – дозволяє зчитувати найрізноманітніші сигнали: від прояву інтересу до когось чи чогось до демонстрації абсолютної зневаги. Вираз очей знаходиться в тісному зв'язку з мовною комунікацією.

10. Паравербальні і екстравербальні сигнали. Зміст висловлення може змінюватися в залежності від того, яка інтонація, ритм, тембр голосу були використані для його передачі. Мовленнєві відтінки впливають на зміст висловлення, сигналізують про емоції, стан людини, її впевненість чи сором'язливість.

Інтерпретуючи невербальні послання, варто враховувати наступні моменти: унікальність невербальної мови; неминучість протиріч між невербальним проявом і його психологічним змістом; мінливість способів невербального прояву; залежність успішності кодування від уміння людини адекватно виражати власні переживання, від рівня сформованості в неї навичок кодування невербальних повідомлень. Інтерпретація невербальної поведінки – творчий процес, що вимагає від його учасників спостережливості, інтересу й уваги до людей, соціального інтелекту, тобто того, що називають комунікативною компетентністю.

3. Міміка і жести у невербальному спілкуванні.

Міміка – рух м'язів обличчя, що відбиває внутрішньо-емоційний стан – здатна дати ширшу інформацію про те, що переживає людина. Мімічні вирази

несуть більше 70 % інформації, тобто очі, погляд, обличчя людини здатні сказати більше, ніж вимовлені слова.

Жестикуляція містить всі жести рук («мова рук»), а також багато інших сигналів у вигляді дій (співрозмовник відчиняє двері чи квартиру, виймає сигарети, протирає окуляри і т. ін.).

Жест – це зовнішній прояв внутрішнього емоційно-психологічного стану людини.

Практика показує, що коли люди хочуть показати свої почуття, вони звертаються до жестикуляції. От чому для уважної, спостережливої людини важливо надбати уміння розуміти оманливі, удавані жести. Особливість цих жестів полягає в наступному: вони перебільшують слабкі хвилювання (демонстрація посилення рухів руками і корпусом); придушують сильні хвилювання (завдяки обмеженню таких рухів); ці оманливі рухи починаються, як правило, з кінцівок і закінчуються на обличчі.

4. Просторово-часовий фактор спілкування.

Радіус «повітряного міхура», що оточує середню людину (європейці, американці) приблизно однаковий, і його можна розбити на чотири зони:

Інтимна зона (15-45 см) – у цю зону допускаються лише близькі, добре знайомі люди; для неї характерна довіра, тихий голос у спілкуванні, тактильний контакт, дотик. Дослідження показують, що порушення інтимної зони викликає певні фізіологічні зміни в організмі: частішання биття серця, підвищене виділення адреналіну, приплив крові до голови й ін. Передчасне вторгнення в інтимну зону в процесі спілкування завжди сприймається співрозмовником як замах на його недоторканність.

Особиста, чи персональна зона (45-120 см) – для повсякденної бесіди з друзями і колегами, припускає тільки візуально-зоровий контакт між співрозмовниками.

Соціальна зона (120-400 см) звичайно витримується під час офіційних зустрічей у кабінетах, як правило, з тими, кого не дуже знають.

Публічна зона (понад 400 см) має на увазі спілкування з великою групою людей – у лекційній аудиторії, на мітингу й ін.

5. Візуальний контакт.

Істотним компонентом якщо не мовленнєвої, то супровідної спілкуванню орієнтації є погляд тих, хто спілкується, точніше візуальний контакт. Через очі людина одержує понад 80 % інформації.

Для того, щоб встановити гарні стосунки з іншою людиною, ви повинні дивитися на неї від 60 до 70 % всієї тривалості розмови.

Важливим є не лише проміжок часу, протягом якого ваш співрозмовник дивиться на вас, але також і те, куди він дивиться, область обличчя й тіла, на яку він спрямовує свій погляд.

За своєю специфікою погляд може бути: діловим, коли він фіксується в районі чола співрозмовника, це припускає створення серйозної атмосфери ділового партнерства; світським – коли погляд опускається нижче рівня очей співрозмовника (до рівня губів) – це сприяє створенню атмосфери світського невимушеного спілкування; інтимним, коли погляд спрямований не в очі співрозмовника, а нижче обличчя – на інші частини тіла до рівня грудей. Фахівці стверджують, що такий погляд говорить про більшу зацікавленість один одним у спілкуванні. Погляд скоса – говорить про критичне чи підозріле ставлення до співрозмовника.

6. Поза як джерело невербальної інформації у спілкуванні.

Під *позою* потрібно розуміти не тільки положення, що приймає людина, але й рухи, що змінюють це положення чи впливають на нього, як, наприклад, переміщення центра тяжіння при погойдуванні взад-вперед, з носка на п'яту й ін.

Є дві позиції: відкрита (дружня) і замаскована (негативна). Виражаючи дружнє відношення, ми повертаємося обличчям до іншої людини, злегка розводимо руки в сторони, долоні звертаємо до партнера. При цьому ноги звичайно на ширині плечей, голова нахилена убік.

Якщо руки в людини складені на грудях, а голова опущена і повернена у бік, протилежний від співрозмовника, виходить, цю людину щось мучить чи їй просто не хочеться з вами розмовляти.

Якщо ж хтось стає навпроти вас, уперши руки в боки, до того ж виставляє вперед ногу, – у цьому випадку найкраще ухилитися від розмови (якщо вам не до душі словесна перепалка).

ТЕМА 4. СПІЛКУВАННЯ ЯК ВЗАЄМОДІЯ.

1. Структура міжособистісної взаємодії.
2. Характеристика інтраактивної сторони спілкування.
3. Стили спілкування.

1. Структура міжособистісної взаємодії.

Міжособистісна взаємодія – це взаємні дії учасників спілкування, спрямовані на співвіднесення цілей кожної зі сторін і організацію їхнього досягнення в процесі спілкування.

Будь-яке спілкування передбачає досягнення певних цілей. Відповідно до цілей визначається і **стратегія спілкування**, яка може мати такі варіанти:

- 1) *відкрите* – *закрите* спілкування;
- 2) *монологічне* – *діалогічне* спілкування;
- 3) *рольове* (виходячи із соціальної ролі) – *особистісне* (щиросердне спілкування).

Цілі та стратегія спілкування зумовлюють вибір тактики та техніки спілкування.

Тактика спілкування – реалізація конкретної комунікативної стратегії на основі знання технік і правил спілкування.

Техніка спілкування – сукупність конкретних комунікативних умінь.

У теорії міжособистісного спілкування відомо кілька класифікацій стандартних соціальних ситуацій. Розглянемо дві з них.

Залежно від ступеня особистісного залучення у створення відносин можна умовно виділити **три рівні спілкування**: соціально-рольовий (короткочасне соціально-ситуаційне спілкування), діловий і інтимно-особистісний (розглянуто у темі 1).

Ще одна класифікація видів міжособистісної взаємодії належить відомому американському психологу Еріку Берну, який розглядає **шість форм соціальної поведінки** – чотири основні і два прикордонних випадки: замкнутість, ритуали, проведення часу, спільна діяльність, ігри, близькість.

Залежно від рівня заглиблення у процес спілкування, а також від цілей, які вирішуються, можна виділити наступні **види спілкування**: «контакт масок», примітивне, формально-рольове, ділове, духовне, міжособистісне, маніпуляція, світське спілкування. Кожен вид спілкування передбачає певний специфічний набір прийомів та засобів спілкування, свій специфічний «кодекс» спілкування.

Міжособистісний простір – організація всіх елементів міжособистісної взаємодії у певному порядку, що припускає: 1) вибір позиції у відношенні до іншого, прибудову до позицій один одного; 2) чітке визначення просторових і часових меж ситуації взаємодії, поза яким обрана позиція стає недоречною;

3) оформлення зайнятої позиції за допомогою вербальних і невербальних засобів комунікації.

Виділяють вертикальні і горизонтальні просторові характеристики міжособистісної взаємодії. Вертикальна складова знаходить своє вираження в уявленнях про взаємне розташування партнерів по спілкуванню. Можливі позиції у спілкуванні можуть бути позначені таким чином: прибудова до партнера зверху, прибудова до нього нарівні, прибудова знизу, відсторонена від партнера позиція.

Той, хто прагне домінувати, займає, чи прагне зайняти, *позицію зверху*. Символічне уявлення про зв'язок вертикалі із силою партнера має соціальне походження. Прибудова зверху може виглядати як повчання, осуд, поради, осудження, зауваження, звертання на «ти», «синок», зарозумілі чи поблажливі інтонації, поплескування по плечу, подача руки долонею вниз, погляди зверху вниз і багато чого іншого.

Позиція підлеглої сторони припускає свої стереотипи у поведінці. Виявившись у ній, людина демонструє залежність, вимагає захисту, позбавлена ініціативи, влади. Прибудова знизу виявляється як прохання, вибачення, пошук самовиправдання, винувати чи запобігливі інтонації, нахили корпусу, опускання голови й інші форми демонстрації залежності і підпорядкування.

Позиція рівності сторін також припускає відповідні вербальні і невербальні форми поведінки: спокійний погляд в очі співрозмовнику, відкритий прояв почуттів і бажань, обґрунтовані вислови і готовність вислухати критичні зауваження на свою адресу з наступним обговоренням їх і т. ін.

Горизонтальна складова міжособистісної взаємодії знаходить своє відображення у використанні (чи у відмові від використання) міжособистісних перешкод, які постають на шляху зближення людей, та визначає ту чи іншу міжособистісну дистанцію. Такими перешкодами можуть бути зовнішні фізичні бар'єри як еквіваленти психологічних перешкод: стіл, стілець, схрещені на грудях руки, нога на нозі, паузи, зупинки, переведення розмови на інші теми. Перешкодою може виявитися «закритість» тієї чи іншої сторони особистості для іншої людини (наприклад, у прояві емоцій, моральних чи релігійних ціннісних орієнтацій, ерудитії і т. ін.), що також створює певну дистанцію між людьми.

Щоб досягнути взаєморозуміння, учасники взаємодії повинні бути досить інформовані один про одного – про соціальний статус, рольові позиції, групову приналежність, звички, погляди на світ, про ставлення до тих чи інших життєвих подій. Способами досягнення такого знання виступають уточнення, перепитування, повтори, перефразування, обговорення і суперечки з різних життєвих проблем.

Координація – пошук таких засобів спілкування, що найкраще відповідають намірам і можливостям партнерів. Результатом координації є спільність у діях, погодженість в операціях.

Узгодження – механізм взаємодії, що стосується, в основному, сторони мотивів та потреб спілкування. Його результатом є відносна згода з метою, змістом, намірами, що задає основний тон міжособистісним відносинам, визначає їхнє емоційне забарвлення.

Узяті в сукупності взаєморозуміння, координація й узгодження складають процес, у ході якого партнери знаходять свій предмет спілкування, на основі якого і будують відносини. Головне тут те, що кожен з них вкладає сили в спільний пошук, і ця спільна активність породжує новий зміст.

2. Характеристика інтерактивної сторони спілкування.

Інтерактивна сторона спілкування – це умовний термін, який позначає характеристику тих компонентів спілкування, що пов'язані зі взаємодією людей, з безпосередньою організацією їхньої спільної діяльності.

Одночасна участь багатьох людей у цій діяльності означає, що кожен повинен зробити свій внесок у неї, що й дозволяє інтерпретувати взаємодію як організацію спільної діяльності.

Інтерактивна сторона спілкування розкривається, таким чином, у характеристиках тих людських дій, що самі виступають частиною взаємодій.

В історії соціальної психології існувало кілька спроб описати структуру взаємодії:

1) *теорія дії* (теорія соціальної дії), у якій у різних варіантах пропонувався опис індивідуального акту дії. До цієї ідеї зверталися і соціологи, і соціальні психологи.

2) *опис ступенів розвитку структури взаємодії*.

3) *транзактний аналіз* – напрям, що пропонує регулювати дії учасників взаємодії через регулювання їхніх позицій, а також облік характеру ситуацій і стилю взаємодії.

Наступний показник ефективності – адекватне розуміння *ситуації* (як і у випадку обміну інформацією) і адекватний стиль *дії* в ній.

Розчленування єдиного акту взаємодії на такі компоненти, як позиції учасників, ситуація і стиль дій, також сприяє більш ретельному психологічному аналізу інтерактивної сторони спілкування, що проявляється у певній спробі пов'язати її зі змістом діяльності.

4) *побудова класифікацій різних видів аналізу взаємодії*.

На практиці люди вступають у нескінченну кількість різних видів взаємодії. Для їхньої класифікації в соціальній психології найпоширенішим є дихотомічний розподіл усіх можливих видів взаємодій на два протилежних

види: *кооперація* і *конкуренція* (згода і конфлікт, пристосування й опозиція, асоціації та дисоціації).

3. Стили спілкування.

Стиль спілкування – це образ дій, що ніби «витається» з якогось одного типу ситуацій, і виявляється в складних (з погляду певного типу ситуації) випадках. Конкретний вибір стилю спілкування визначається багатьма факторами: і особистісними рисами людини, і її світоглядом, і положенням у суспільстві, і характеристиками цього суспільства, і ще багатьма іншими.

Існує три базових стилі спілкування, які пов'язані з базовими ситуаціями спілкування: ритуальний, маніпулятивний і гуманістичний.

Ритуальне спілкування – індивідуальний стиль спілкування, притаманний дуже багатьом людям. Головною задачею партнерів є підтримка зв'язку із соціумом, підкріплення уявлення про себе як про члена суспільства. Відзначені *рис* цього спілкування – неспрямованість, неінформативність, беззмістовність, незалученість чи мала залученість партнерів у спілкування – багато в чому є характерними ознаками ритуального спілкування. Метою ритуального спілкування є не зміна іншого, не вплив на нього, а підтвердження себе – своїх думок, своїх уявлень.

Дуже поширеним стилем спілкування є маніпулятивне спілкування – таке спілкування, за якого до партнера ставляться як до засобу досягнення зовнішніх стосовно нього цілей. Партнер в такому спілкуванні розглядається не як цілісна людина, а скоріше як сукупність функціональних якостей, що можуть стати при нагоді для досягнення своєї мети.

Гуманістичне спілкування за багатьма характеристиками відрізняється від інших стилів. Це найбільшою мірою особистісне спілкування, що дозволяє задовільнити людську потребу в розумінні, співчутті, співпереживанні. Цілі гуманістичного спілкування пов'язані з партнером, визначаються ним, прояснюються в ході спілкування, вони не закріплені, не заплановані до початку спілкування, до того ж можуть гнучко змінюватися. Важливою *особливістю* гуманістичного спілкування є те, що очікуваним результатом спілкування є не підтримка соціальних зв'язків, як у ритуальному, не зміна партнера, як у маніпулятивному, а спільні переми уявлень обох партнерів, зумовлені глибиною спілкування. Ситуації гуманістичного – це інтимне, сповідальне, психотерапевтичне спілкування, а іноді просто розмова в купе потягу чи лікарняній палаті.

ТЕМА 5. СТРАТЕГІЇ І ТАКТИКИ ВПЛИВУ І МАНІПУЛЮВАННЯ.

1. Основні стратегії впливу на людину.
2. Засоби і механізми маніпулятивного впливу.
3. Маніпуляції у спілкуванні.
4. Розпізнання маніпуляції та захист від неї.
5. Трансактний аналіз спілкування.
6. Типи трансакцій.
7. Основи асертивної поведінки.

1. Основні стратегії впливу на людину.

У реальному житті людини мають місце три основні стратегії: імперативна, маніпулятивна і розвиваюча.

Імперативна стратегія. Психіка й людина в цілому розглядаються як пасивний об'єкт впливу зовнішніх умов і продукт цих умов. Використання імперативних методів впливу приводить найчастіше лише до зовнішнього короточасного підпорядкування з боку об'єкта впливу і не торкається глибинних структур його психічної організації. Імперативна стратегія найбільш доречна й ефективна в екстремальних ситуаціях, де потрібним є оперативне прийняття й виконання важливих для збереження системи рішень в умовах дефіциту часу, а також при регламентації ієрархічних відносин у системах «закритого» типу.

Маніпулятивна стратегія. Суб'єкт сам впливає на психологічну інформацію, що надходить ззовні. Маніпулятивна стратегія реалізується головним чином за допомогою прийомів підсвідомого стимулювання, що «діють в обхід» психічного контролю.

Розвиваюча стратегія. Психіка виступає як відкрита система, що знаходиться у постійній взаємодії, яка має внутрішній і зовнішній контури регулювання. Діалог і відкритість. Діалог, як відкритий з обох боків процес, припускає не тільки досить високий рівень психологічної культури суб'єкта, але і той факт, що діалогу треба учитися, й учитися постійно.

2. Засоби і механізми маніпулятивного впливу.

Спроби управляти людиною, групою людей і іншими людськими спільнотами нерідко зустрічають опір останніх. У цьому випадку перед ініціатором управлінського впливу є два шляхи:

- 1) спробувати змусити виконати нав'язану їм дію, тобто зломити опір (відкрите управління);
- 2) замаскувати управлінський вплив так, аби він не викликав заперечення (приховане управління).

Таблиця 5.1 – Порівняльна характеристика маніпулятивного і особистісного впливу

Маніпулятивний вплив	Особистісний вплив
— скритність і таємний характер намірів (використання іншого як засобу досягнення власної мети); — прагнення підкорити своїй волі (одержати односторонній виграв); — ефект впливу, що руйнує особистість (у першу чергу негативний ефект позначається на особистості адресата, але опосередковано – на особистості маніпулятора)	— ширість і відкритість почуттів, емоцій, намірів і мотивів людини, яка впливає; — наявність в акті впливу власної доброї волі й особистісних інтересів взаємодіючих людей; — ефект впливу, що збагачує, розвиває (у першу чергу особистість тієї людини, на яку здійснюється вплив)

3. Маніпуляції у спілкуванні.

За критерієм «відносини до людей» особистість може бути або актуалізатором, або маніпулятором. Маніпулятор прагне використовувати людей, актуалізатор (комунікатор) – взаємодіяти з ними.

Особливості маніпулятора, тобто його характерні риси:

- неправда (фальш, шахрайство) – використання різних прийомів, методів і маневрів, розігрування ролей;
- неусвідомленість дійсного значення життя, обмеженість сприйняття локальними цілями; апатія, нудьга;
- закритість, навмисність, прагнення контролювати ситуацію;
- цинізм (безвір'я) – не довіряє ні собі, ні іншим; поділяє людей на контрольованих і тих, хто контролює.

Чотири джерела маніпулювання: 1. Людьми керують їхні *потреби*. 2. Кожна людина має якісь *слабкості*. 3. Кожний характеризується деякими *пристрастями*. 4. Люди звикли діяти за певними правилами, дотримуватись *ритуалів*.

Системи маніпулятивної поведінки:

Активна: маніпулятор прагне очолювати і панувати за будь-яку ціну, за допомогою активних методів, користаючись більш високим положенням у відносинах. Спирається на безсилля інших і домагається контролю над ними.

Пасивна: маніпулятор ніколи не виявляє роздратування; млявий і пасивний. Прикидається безпомічним і дурним. Дозволяє іншим думати і працювати за себе. Виграє, терплячи поразку.

Змагальна: маніпулятор прагне виграти за будь-яку ціну. Життя – постійний турнір, а люди – суперники чи вороги. Пильний боєць. Сполучення активної і пасивної системи.

Байдужна: відкидання турботи; маніпулятор грає в байдужність, індиферентність. Намагається піти, відсторонитися від контактів. Йому ніби на все «наплювати».

4. Розпізнання маніпуляції та захист від неї.

Значення маніпулятивної поведінки полягає у тому, щоб розпізнавати її в собі й інших, переборювати і не зловживати нею.

Що ж характеризує «професійного» маніпулятора?

1) *прагнення опанувати волю партнера.*

2) *обман, лицемірство в його поведінці.*

3) *заклик не до об'єднання, а до відокремлення.* Інші люди для маніпулятора – це лише засіб досягнення власних цілей.

Перший рубіж захисту від маніпулювання – не виявляйте свої слабкості.

Ознакою маніпуляції є відчуття незручності: людина не бажає щось робити, говорити, та вона змушена – інакше незручно, бо вона буде «погано виглядати». Цього простого усвідомлення цілком достатньо, щоб узяти себе в руки і почати захищатися. При цьому можна використовувати як пасивний, так і активний захист.

Пасивний захист рекомендується використовувати, якщо людина не знає, що робити, як відповісти маніпулятору. У цьому випадку не треба нічого говорити. Можна зробити вигляд, що ви не розчули, не зрозуміли або взагалі перевести розмову на щось інше.

Коли потрібен активний захист? Не тоді, коли об'єкт маніпуляції перебуває в залежності (службовій, матеріальній і т. ін.) від маніпулятора. Справа в тому, що активний захист є зустрічним конфліктогеном, що не поступається, а навіть переважає у силі дії маніпулятора. За законом ескалації конфліктогенів останній відповідь конфліктогеном ще більш сильним, що в підсумку призведе до відкритого конфлікту, в чому залежна сторона зовсім не зацікавлена.

Якщо звертатися до активного захисту, то треба, не соромлячись, сказати, що вас турбує у пропозиції партнера. Після цього психологічна перевага переходить до вас.

Маніпулятор має значні переваги – підготовка і раптовість. Не кожен миттєво знайде кращий хід. Тому, навіть якщо потенційна жертва просто зробить паузу чи «не почує» питання (пасивний захист), або вступить хоч в якийсь обговорення, вона виграє час і, як правило, знаходить гідний вибір.

Якщо названі заходи не допомагають, можна використати активну форму захисту від маніпуляції, чи контрманіпуляцію. Зміст контрманіпуляції – зробити вигляд, що не розумієш, що тобою намагаються маніпулювати, почати зустрічну гру і завершити її раптовим питанням, яке показує маніпулятору вашу психологічну перевагу. Але в цьому випадку наростає конфліктна ситуація.

Чи завжди треба захищатися? Іноді, відчуваючи, що нами маніпулюють, можна і піддатися маніпулятору. Це доцільно, коли втрати від маніпуляції

менші, ніж від погіршення відносин з маніпулятором; чи коли бачиш, як іншими діями можна компенсувати свій програв від маніпуляції.

5. Трансактний аналіз спілкування.

Трансакція – одиниця взаємодії партнерів по спілкуванню, що супроводжує визначення позицій кожного. Існує кілька варіантів для визначення цих позицій.

Англійський психотерапевт Перлз виділяє **дві основні позиції в розмові**: *господар становища і підлегла сторона*.

Основними поняттями трансактного аналізу є стани «Его» і трансакції.

Стан «Его» – відносно незалежні й відокремлені у внутрішньому світі людини сукупності емоцій, настанов і схем поведінки, що ніби дискретні і можуть виявлятися в поведінці кожна окремо. Таких відокремлених комплексів настанов і способів поведінки Е. Берн виділяє три: Батько, Дорослий і Дитина (Б, Д, Дт). Ніякого відношення до реального віку людини ці позиції не мають.

Критеріями визначення позицій є наступні характеристики:

- Батько – вимагає, оцінює, учить, керує, складає протекцію.
- Дорослий – розважливість, робота з інформацією.
- Дитина – прояви почуттів, безпорадність, підпорядкування.

Найбільш успішним і ефективним є спілкування двох співрозмовників з позиції Дорослих; можуть один одного зрозуміти і дві Дитини.

Зустрічаються замасковані види спілкування, де зовнішній (соціальний) рівень спілкування маскує, не збігається з щирим психологічним рівнем спілкування. Наприклад, спілкування продавця і покупця може зовні носити рівноправний характер двох Дорослих, а фактично діалог продавця («Річ гарна, але дорога») і покупця («Саме це я і візьму») буде на рівні Батько (продавець) і Дитина (покупець).

6. Типи трансакцій.

Трансакція – одиниця взаємодії партнерів по спілкуванню, що супроводжує визначення позицій кожного (зображується стрілкою, що йде від обраної позиції одного співрозмовника до передбачуваної позиції іншого учасника спілкування).

Виділяють **три типи трансакцій**: додаткові, перехресні і приховані.

Додаткова трансакція – така взаємодія, у якій партнери адекватно сприймають позиції один одного, розуміють ситуацію однаково і спрямовують свої дії саме в тому напрямі, що очікується й приймається партнером, і якого він також дотримується.

Перехресна трансакція – це «неправильна» взаємодія. «Неправильність» її полягає в тому, що партнери не розуміють чи не бажають зважати на те, до якої позиції звертається партнер, відповідають йому з іншої позиції, тим

самим виявляючи, з одного боку, неадекватність розуміння позиції та дій партнера, а з іншого – яскраво виявляючи свої власні наміри і дії.

Приховані трансакції – це такі взаємодії, що містять одночасно два рівні: явний, виражений словесно, соціальний і прихований, психологічний.

7. Основи асертивної поведінки.

Асертивність – це практичний метод в галузі міжособистісної комунікації. Цей метод дозволяє висловлювати свою думку, не боячись заперечень. Цей метод є тактикою задоволення справедливих вимог і відмови від неправомірних домагань у відповідь так, щоб при цьому не уражалися права інших людей. Асертивність однозначно відкидає усі форми маніпуляцій. Вона учить спокійно, без агресії протидіяти маніпуляторам. Асертивна поведінка припускає відмову і від агресивної, і від пасивної поведінки.

Людина, яка поводить себе **агресивно**, домагається свого на шкоду іншим. Людина, що поводить себе **пасивно**, не вміє чітко заявляти про свої бажання і потреби, тому вона беззахисна перед вимогами інших.

Спільним у агресивних і пасивних діях те, що протилежна сторона розглядається як «супротивник», що переслідує єдину мету – нашкодити. Отже, необхідно бути обережним, не говорити, що думаєш і почуваєш, будь-яку інформацію подавати вибірково, обмежено.

Різниця між агресивною і пасивною поведінкою полягає лише в тому, що агресивна людина завдає удари, що випереджають, тоді як пасивна відкрито дає зрозуміти, що не претендує на перемогу в сутичці.

Людина, яка поводить себе **асертивно**, здатна чітко і ясно формулювати те, про що йде мова, як вона бачить ситуацію, що вона про неї думає і як її переживає. Таку людину відрізняє позитивне ставлення до інших людей і адекватна самооцінка. Вона досить впевнена у собі, уміє слухати інших та йти на компроміс, здатна змінити свій погляд під тиском серйозних аргументів.

Реалізація асертивної поведінки передбачає використання різних асертивних технік: «заїжджена платівка», «перманентна відмова», «прохання про надання люб'язності», «компроміс», «критика».

До асертивних навичок належить також уміння правильно сприймати критику, вміння бути люб'язним, уміння налагоджувати контакт, поблажливість до людських слабкостей, шарм і т. ін.

ТЕМА 6. СПРИЙНЯТТЯ І РОЗУМІННЯ У СПІЛКУВАННІ.

1. Зміст та ефективність міжособистісного сприйняття.
2. Типові схеми формування першого враження.
3. Особливості сприйняття за постійного спілкування.
4. Механізми сприйняття у спілкуванні.
5. Самоподача у спілкуванні.
6. Імідж.

1. Зміст та ефективність міжособистісного сприйняття.

Міжособистісне сприйняття (сприйняття іншої людини) – процес, у якому відбувається відображення її зовнішніх ознак, співвіднесення їх з особистісними властивостями індивіда, якого сприймають, і здійснення на цій основі розуміння його внутрішнього світу і поведінки.

Людина усвідомлює себе через іншу людину за допомогою певних **механізмів міжособистісної перцепції**, до яких належать:

- 1) пізнання і розуміння людьми один одного (ідентифікація, емпатія, атракція);
- 2) пізнання себе в процесі спілкування (рефлексія);
- 3) прогнозування поведінки партнера по спілкуванню (каузальна атрибуція).

«Ефекти», що виникають під час сприйняття людьми один одного.

«Ефект ореолу» (галоефект) означає вплив загального враження про іншу людину на сприйняття й оцінку часткових властивостей його особистості. Якщо загальне враження про людину сприятливе, її позитивні якості переоцінюються, а негативні або применшуються, або так чи інакше виправдуються. І навпаки: якщо загальне враження про людину негативне, то навіть шляхетні її вчинки не помічаються чи витлумачуються як своєкорисливі.

«Ефект послідовності» полягає в тому, що на судження про людину найбільше впливає (за суперечливої інформації) та інформація, що пред'явлена у першу чергу, а якщо справа стосується знайомої людини, – остання інформація про неї. Іноді, відповідно, виділяють «ефект попередження» й «ефект новизни».

Терміном **«проекція»** позначають неусвідомлювану тенденцію сприймати власні небажані, що суперечать уявленню про себе, стани і якості, як якості іншої людини, переносити, «проекувати» їх на іншого (сам не зробив, тому що погано пояснили). Дослідження показали, що є люди, недостатньо гнучкі і пластичні у своїй психічній діяльності, не здатні, зокрема, пристосуватися до вимог реальності, яка змінюється. Якщо людина внутрішньо не впевнена у собі і важко зберігає прийнятне уявлення про

себе, вона протидіє усьому, що могло б порушити рівновагу, і несвідомо прагне принизити іншого, щоб у власних очах здаватися вищою.

Навпаки, *«ефект поблажливості»* – щедра, зайва доброзичливість у сприйнятті й оцінюванні іншої людини – найчастіше спостерігається в тих, хто має сильну емоційну підтримку з боку інших людей і не піддається тривогам.

Всі ці ефекти можна розглядати як прояв особливого процесу, що супроводжує сприйняття людини людиною, а саме – явища стереотипізації.

Стереотип – це деякий стійкий образ будь-якого явища чи людини, який використовують як певне «скорочення» у разі взаємодії з цим явищем.

Стереотипи спілкування, що виникають, зокрема, у пізнанні людьми один одного, мають і специфічне походження, і специфічний зміст. Як правило, стереотип виникає на основі досить обмеженого минулого досвіду, у результаті прагнення робити висновки на базі обмеженої інформації.

2. Типові схеми формування першого враження.

Перше враження – складний психологічний феномен, у якому поєднуються почуттєвий, логічний і емоційний компоненти, наявне емоційне ставлення, а також оцінні судження

Розглянемо **ефекти першого враження, чи систематичні помилки соціального сприйняття.**

1) Вплив фактора переваги.

Найчастіше застосовується схема сприйняття, що запускається у випадку нерівності партнерів у тій чи іншій сфері – соціальній (різний соціальний статус), інтелектуальній, нерівності позицій у групі (груповий статус) і т. ін. Помилки нерівності виявляються в тому, що люди схильні систематично переоцінювати різні психологічні якості тих людей, що перевершують їх за якимось параметром, істотним для них.

2) Вплив фактора естетичної привабливості.

Помилки полягають в тому, що якщо людина нам подобається (зовні!), то одночасно ми схильні вважати її більш гарною, розумною, цікавою і т. ін., тобто знову-таки переоцінювати багато її психологічних характеристик.

3) Вплив фактора ставлення до нас.

Ті люди, що нас люблять (добре до нас ставляться), здаються нам значно кращими тих, хто нас ненавидить (погано до нас ставиться). Це прояв дії фактора «ставлення до нас», що приводить до зміни оцінки якостей людей у залежності від знака цього ставлення.

Традиційно в дослідженнях формування першого враження всі три види помилок, описаних вище, охоплюються вже розглянутим нами «ефектом ореола».

«Ефект ореола» виявляється в тому, що у формуванні першого враження загальне позитивне враження про людину призводить до переоцінки, а негативне враження – до недооцінки невідомої людини.

Дійсно, механізм помилок у всіх трьох випадках схожий, однак «джерелом» ореола в кожному випадку є різні причини, що і дозволило виділити три основні помилки – переваги, привабливості й ставлення до нас.

3. Механізми сприйняття у спілкуванні.

Емпатія – це спосіб розуміння без осмислення, коли емоційне розуміння та сприйняття почуттів, позиції іншого відразу ж приводить до відповідних власних дій. Розуміння партнера досягається в емпатії, що припускає велику чутливість, сензитивність до станів партнера. Емпатія – це не тільки і не стільки техніка, скільки певна позиція стосовно партнера – зацікавлена, довірна, відкрита

Стереотипізація й **емпатія** – зовсім різні механізми соціальної перцепції. Перший властивий міжгруповому спілкуванню (частковим випадком якого є формування першого враження); другий включається в міжособистісне спілкування, тобто в таке спілкування, де можливо (правда, у крайніх випадках) зневажити соціальними характеристиками людей і на перший план висунути їхні психологічні властивості.

4. Особливості сприйняття за постійного спілкування.

У постійному спілкуванні стає важливим більш глибоке й об'єктивне розуміння партнера – його актуального емоційного стану, динаміки його відносин до нас, сприйняття ним ситуації. Спілкуючись з партнером, ми дістаємо велику кількість інформації про нього, про його стани і переживання. Обличчя людини, її жести, міміка, загальний стиль експресивної поведінки, хода, манера стояти, сидіти, звичні пози і їхня зміна під час розмови, просторова орієнтація стосовно партнерів, а також різні сполучення цих факторів – усе це має певний зміст і несе інформацію про її внутрішні стани та характеристики.

Сприйняття емоційного стану людини за **виразом обличчя** відбувається дуже точно і швидко.

Погляд – дуже важливий показник у спілкуванні. Характеристики погляду несуть інформацію про людину.

За певних обставин (наприклад, відповідно до етикету), коли людина хоче приховати свої почуття, обличчя стає малоінформативним, а **тіло** – **головним джерелом інформації для партнера**.

5. Самоподача у спілкуванні.

Самопрезентація – короткочасний, специфічно мотивований і організований процес пред'явлення інформації про себе у вербальній і невербальній поведінці.

Серед властивостей особистості і комплексів умінь, що сприяють успішності самопрезентації в різних ситуаціях й обставинах, треба назвати соціальний інтелект, Его-компетентність, природну чарівність, здатність до мобілізації і переключення, маніпулятивні уміння; гальмуючими факторами є нездатність до саморозкриття, зажатість, сором'язливість, комплекси та недоліки у комунікативних уміннях і навичках.

Самоподача «переваги». Для того, щоб подіав фактор переваги, і ми застосували відповідну схему сприйняття-переоцінки будь-яких характеристик людини, що перевершує нас, наприклад, за соціальним статусом, нам треба спочатку цю перевагу оцінити. Дослідження показують, що для визначення цього параметра в нашому розпорядженні є два основних джерела інформації: 1) одяг людини, усе зовнішнє оформлення, включаючи такі атрибути, як ознаки походження, окуляри, оформлення волосся, нагороди, коштовності; у певних випадках розглядається навіть такий «одяг», як машина, крісло, оформлення кабінету і т. ін.; 2) манера поведінки людини (як сидить, ходить, розмовляє, куди дивиться і т. ін.).

Самоподача привабливості. Привабливість теж є предметом управління. При цьому, якщо самоподача переваги не завжди важлива для людини, то самоподача привабливості важлива для всіх. Знаками привабливості можуть бути витрати людини на свій зовнішній вигляд, тобто ті зусилля, та робота, яку вона має виконувати для створення певного зовнішнього вигляду – соціально схвалюваного типу зовнішності.

Самоподача ставлення. Самоподача переваги і привабливості за важливістю і «частотою вживання» значно програють самоподачі ставлення. Способи самоподачі ставлення можна розділити на вербальні і невербальні. У використанні вербальних основною метою є максимальне вираження згоди зі співрозмовником у значимих для нього питаннях. Гарним прийомом при цьому є використання загальної теми для розмови, де погляду свідомо збігаються.

6. Імідж.

Імідж (від англ. *Image* – образ) – це візуальна привабливість особистості, це розповідь про себе. Центральну частину іміджу складає осмислений зовнішній вигляд, що повинен сигналізувати про професійно-ціннісні властивості особистості і сприяти формуванню репутації. Зовнішній вигляд людини – це символ, що без слів розповідає оточуючим про те, на якому східці суспільних сходів перебуває людина, до якого передбачуваного

кола професій належить, про її характер, темперамент, фінансові можливості, смак, іноді навіть про родинний стан і багато чого іншого.

Техніки самопрезентації:

1) *інґраціяція (ingratiation)* – прикрашання, самовихваляння, прагнення зробити себе привабливим, особливо для тих, хто має високий статус;

2) *самопідтримка (self-promotion)* – прагнення справити враження, описуючи свої таланти і видатні знання;

3) *«грїтися в променях чужої слави» (basking in reflected glory)* – вибудова свого образу через підкреслення тісного зв'язку з успішними, знаменитими, видатними людьми;

4) *врівноважування успіхів і помилок (self-handicapping)* – створення перешкод і обґрунтування виправдань для поганих результатів і невдач.

Пріоритетні якості, що формують позитивний імідж людини:

1) *природні якості: комунікабельність* (здатність легко сходитися з людьми), *емпатичність* (здатність до співпереживання), *рефлексивність* (здатність зрозуміти іншу людину), *красномовність* (здатність впливати словом).

2) *характеристики особистості, що є наслідком її освіти і виховання: моральні цінності, психічне здоров'я, знання набору людських технологій.* Такими технологіями є: міжособистісне спілкування, діловий спіч, попередження і подолання конфліктних ситуацій тощо.

3) те, що *пов'язане з життєвим і професійним досвідом особистості.* Україй цінним є, коли цей досвід допомагає людині бути більш інтуїтивною у ситуаціях спілкування. Це має величезне значення у формуванні іміджу.

Імідж, що подається оточуючим, складається з трьох частин:

– *власного уявного іміджу;*

– *проекційного іміджу* – того, як, на вашу думку, вас сприймає навколишній світ. Чим ближче ця репрезентація до власного уявлення, тим певненіше може почувати себе людина відносно власного іміджу;

– *набутого іміджу* – того, як інші бачать вас насправді. Якщо цей імідж розходиться з проекційним, це означає, що людина погано обміркувала, яким чином представити себе.

ТЕМА 7. ПЕДАГОГІЧНЕ СПІЛКУВАННЯ. ВЗАЄМОДІЯ І СПРИЙНЯТТЯ У ПЕДАГОГІЧНОМУ СПІЛКУВАННІ.

1. Специфіка педагогічного спілкування.
2. Функції та структура педагогічного спілкування.
3. Педагогічні функції мовлення і комунікативна поведінка педагога.
4. Міміка, пантоміміка, та інші засоби невербального спілкування педагога.
5. Специфіка взаємодії у педагогічному процесі.
6. Рольові позиції у педагогічному спілкуванні.
7. Стиль відносин і характер педагогічного впливу у процесі навчання.
8. Стилі педагогічного спілкування.
9. Сприйняття у педагогічному спілкуванні.
10. Імідж педагога.

1. Специфіка педагогічного спілкування.

Проблема спілкування є центральною проблемою педагогіки.

Педагогічне спілкування – це спілкування педагога з вихованцями в педагогічних цілях.

Специфіка педагогічного спілкування полягає в тому, що в ході такого спілкування здійснюється комплексний вплив педагога на учня для забезпечення ефективного навчання, виховання і розвитку особистості.

Провідними здібностями особистості до педагогічної діяльності є: комунікативність, перцептивні здібності, динамізм особистості, емоційна стійкість і креативність.

2. Функції та структура педагогічного спілкування.

Функції педагогічного спілкування: пізнання особистості, обмін інформацією, організація діяльності, обмін ролями, співпереживання, самоствердження.

Педагогічна техніка – це сукупність використовуваних педагогом прийомів. Її засобами є мова і невербальні засоби спілкування.

Індивідуально-групове педагогічне спілкування включає наступні етапи: *підготовка педагога до спілкування; вступ у педагогічний контакт і початковий момент взаємодії з групою; організація й управління спілкуванням.*

Структура процесу професійно-педагогічної взаємодії: моделювання педагогом майбутнього спілкування (прогностичний етап); організація безпосереднього спілкування в момент початкової взаємодії (комунікативна атака); управління спілкуванням у ході педагогічного процесу; аналіз спілкування, що відбулося, і моделювання подальшого спілкування.

3. Педагогічні функції мовлення і комунікативна поведінка педагога.

Основні функції мовлення педагога в педагогічній діяльності: комунікативна, психологічна, пізнавальна, організаційна.

Додаткові функції мовлення педагога в педагогічній діяльності: розвиваюча, інформаційна, регулятивна, емоційна.

Педагогічні функції мови викладача:

- забезпечення повноцінної презентації (передачі) знань.
- забезпечення ефективної навчальної діяльності учнів.
- забезпечення продуктивних взаємин між педагогом і учнями.

4. Міміка, пантоміміка, та інші засоби невербального спілкування педагога.

Велике значення у педагогічному спілкуванні мають невербальні засоби спілкування. Уміле їх використання дає можливість викладачу істотно вплинути на навчальний процес. Викладач повинен сам опанувати стриману, помірну інтонацію й учити цьому студентів.

Немовні компоненти спілкування можна розділити на декілька типів залежно від їх ролі у процесі спілкування: «пошукові» компоненти, що враховуються тим, хто говорить, і слухачем за орієнтування на тому етапі, що передує власне спілкуванню; сигнали, які використовують для корекції вже сталого спілкування; регулятори, що поділяються на сигнали, які виходять від того, хто слухає, й підтверджують розуміння, та сигнали, що йдуть від комунікатора і «запитують» слухачів про розуміння; модуляції спілкування, тобто реакції того, хто говорить, і слухачів на зміну умов спілкування. Ті самі немовні засоби виступають у різних функціях, і їх досить важко строго розділити по групах. Зручніше їх охарактеризувати виходячи з їхньої фізичної природи.

5. Специфіка взаємодії у педагогічному процесі.

Взаємодія – найважливіша складова педагогічного спілкування. У педагогічному процесі вчитель здійснює на учнів не тільки навчальний вплив, він також впливає на них своєю особистістю, духовністю, емоційністю, дістаючи від них відповідний відгук, зумовлений їхніми індивідуально-особистісними особливостями й емоційним станом.

Особистісні передумови:

- готовність і бажання учнів бути тими, кого навчають;
- позитивне ставлення до особистості іншої людини, визнання її цінності без упереджень, зайвої критичності і схильності до оцінювання;
- здатність бути самим собою у процесі міжособистісної взаємодії, а також постійне прагнення до особистісного росту і самоактуалізації.

Методично важливі *психотерапевтичні параметри, що визначають успішність взаємодії між людьми*: «присутність»; «рівень комунікації»; «рівень впливу»; «локус уваги» (чи «синхронізація бесіди»); «рівень усвідомлення розв'язуваної проблеми».

6. Рольові позиції у педагогічному спілкуванні.

Педагогічний такт – це міра педагогічно доцільного впливу педагога на тих, хто вчиться, уміння встановлювати продуктивний стиль спілкування.

Педагогічний такт визначає тактику педагога.

Вибір тактики пов'язаний з умінням користатися рольовими позиціями – одним з трьох станів нашого «Я»: позицію Батька, Дорослого чи Дитини.

Звичайна позиція педагога – Дорослий, який налаштований на ділову взаємодію. Саме ця позиція проєктує в учневі рівноправного партнера, створює атмосферу довіри. Прийоми реалізації цієї позиції можуть бути такі: «Я хочу порадитися з вами», «Давайте обміркуємо, вирішимо» тощо. Водночас педагог нерідко використовує і позицію Дитини у своїй поведінці (і не треба боятися цього). Це стосується ситуацій, коли потрібно, щоб учень вчився виявляти самостійність, спостережливість, сміливість (наприклад, учитель навмисно робить помилку на дошці, виявляє сумніви стосовно можливостей виконання певної справи). Позиція Дитини в поведінці вчителя доцільна й у грі.

У той же час позиція Батька, яка, здавалося б, органічна для педагогічної діяльності, не може бути єдиною на всьому шляху виховання учня, бо передбачає діалогічну взаємодію лише в тому випадку, коли вихованець постійно перебуває в ролі Дитини. А це гальмує розвиток особистості і коли учень починає вважати себе Дорослим, призводить до конфлікту.

7. Стиль відносин і характер педагогічного впливу у процесі навчання.

Стиль відносин і характер впливів у процесі навчання в сукупності характеризують стиль педагогічного спілкування.

Стиль педагогічного спілкування – це усталена система способів та прийомів, які використовує вчитель у взаємодії. Вона залежить від особистісних якостей педагога і параметрів ситуації спілкування.

Дослідники виділяють три основних стилі ставлення педагога до учнів: стійкісно-позитивний, пасивно-позитивний, хитливий. Однак зустрічаються іноді педагоги, у яких наявні риски негативного стилю ставлення до учнів – ситуативно-негативного і навіть стійко-негативного.

Виділяють три основних стилі поведінки керівників і вчителів: авторитарний, демократичний і ліберальний.

Авторитарний учитель, самочинно визначаючи спрямованість діяльності групи, вказує, хто з ким повинен працювати, як робити. Це гальмує ініціативу учнів. Головні форми взаємодії: наказ, вказівка, інструкція, догана. Навіть подяка за таких настанов звучить як докір: «Ти добре сьогодні відповідав. Не чекала від тебе такого». Реакція на помилки – висміювання, різкі слова. Вчитель лаконічний, не терпить заперечень. Якщо ми обираємо авторитарний стиль у своїй взаємодії, то можемо розраховувати на предметний результат, проте психологічний клімат у процесі виконання справи не буде сприятливим: робота йде лише під контролем, немає відповідальності, гальмується становлення колективістських якостей, розвивається тривожність.

Педагог, що обрав демократичний стиль, спирається на думку колективу, прагне донести мету діяльності до свідомості кожного учня і підключити всіх до активної участі в обговоренні роботи. Основні способи взаємодії: заохочення, порада, інформація, координація, що розвиває в учнів впевненість у собі, ініціативність. У цьому разі ми не можемо зразу розраховувати на високий предметний результат. Проте оскільки формується почуття відповідальності, підвищується творчий тонус, поступово розвивається здатність свідомо, самостійно і творчо працювати, то ми забезпечуємо стабільний результат у праці і закладаємо міцний підмурівок розвитку особистості.

Ліберальний учитель прагне не втручатися в життя колективу, легко підкоряючись часто-густо суперечливим впливам. Форми його роботи зовні нагадують демократичні, але через відсутність власної активності і зацікавленості, нечіткість програми і брак відповідальності у самого керівника робота відпущена на самоплив, виховний процес некерований. Результати праці значно нижчі.

8. Стилі педагогічного спілкування.

Виділяють наступні **стилі спілкування**: спілкування на основі захопленості спільною творчою діяльністю; спілкування на основі дружнього ставлення; спілкування-дистанція; спілкування-залякування; спілкування-загравання.

В основі спілкування на основі захопленості спільною творчою діяльністю лежить стійко – позитивне ставлення педагога до дітей і справи, прагнення спільно вирішувати питання організації діяльності. Захопленість спільним творчим пошуком – найбільш продуктивний для всіх учасників педагогічного процесу стиль спілкування.

Стиль педагогічного спілкування на основі дружнього ставлення тісно пов'язаний з першим – по суті це одна з умов становлення стилю спілкування на основі захопленості спільною творчою діяльністю.

Стиль спілкування-дистанція – суть його у тому, що в системі взаємин педагога й учнів постійно, як важливий обмежник, фігурує дистанція: «Ви не знаєте – я знаю»; «Слухайте мене – я старше, маю досвід, наші позиції непорівнянні».

Стиль спілкування-залякування поєднує в собі негативне ставлення до учнів і авторитарність у способах організації діяльності. Типовими формами прояву залякування, спілкування – залякування є: «Слухайте уважно, а то викличу і двійку поставлю», «Ви в мене визнаєте, я вам завдам»

Проявом лібералізму, невимогливості за можливого позитивного відношення до дітей є стиль загравання, спілкування-загравання. Воно викликано прагненням завоювати помилковий, «дешевий» авторитет. Причиною прояву цього стилю є, з одного боку, прагнення швидко встановити контакт, бажання сподобатися класу, а з іншого боку, відсутність навичок професійної діяльності.

Усі варіанти стилів спілкування можна звести до двох типів: діалогічного і монологічного. У монологічному спілкуванні взаємодія будується на зусиллях однієї зі сторін. Але сутністю виховання є спілкування-діалог. Діалог з учнем припускає спільне бачення, обговорення ситуацій. Іншими словами, діалог – це не спрямовані один на одного погляди викладача і того, хто вчиться, дитини і батьків, а погляди тих і інших, спрямовані в одну сторону.

9. Сприйняття у педагогічному спілкуванні.

У педагогічному спілкуванні широко використовується маніпулятивна поведінка, що стає можливою у результаті виникнення різноманітних потреб людей. Маніпулятивну поведінку в процесі навчання демонструють обидві сторони: і ті, хто навчає, і ті, кого навчають. Маніпуляторство у викладацькій діяльності є своєрідним способом психологічного захисту.

У процесі педагогічного спілкування широко використовуються психологічні механізми впливу: зараження, навіювання, наслідування і переконання.

У процесі педагогічного спілкування формуються міжособистісні взаємини, які накладають відбиток на соціальні ситуації, що виникають у педагогічній діяльності. Міжособистісні відносини мають дві сторони: сприйняття і розуміння людьми один одного.

Розуміння може бути різної глибини проникнення в сутність особистості, індивідуальності іншої людини. Чим вище рівень розуміння викладачем учнів, тим ширше і різноманітніше репертуар педагогічних впливів.

Педагогічному спілкуванню притаманні ті самі помилки сприйняття, що і будь – якому іншому, зумовлені і *формуванням першого враження*, і *особливостями постійного спілкування*, і *каузальною атрибуцією*.

10. Імідж педагога.

Досвідчений лектор завжди грає роль самого себе, подає себе аудиторії в потрібному ракурсі, найбільш придатному для встановлення і підтримки контакту з аудиторією. У нього є свій особливий, вироблений ним стиль спілкування з аудиторією, свій спосіб «самоподачі».

Велике інформаційне навантаження несе зовнішній вигляд педагога.

Професійні вимоги до педагога: він повинен ідеально виглядати, триматися впевнено і мати почуття гумору.

Зовнішній вигляд викладача повинен бути естетично виразним. Неприпустиме недбале ставлення до своєї зовнішності, але неприємна і надмірна увага до неї.

І зачіска, і костюм, і прикраси в одязі педагога завжди повинні бути підпорядковані вирішенню педагогічної задачі – ефективному впливу на формування особистості того, кого навчають. У використанні косметики, підборі одягу й аксесуарів викладач повинен завжди дотримуватись почуття міри і розуміння ситуації. Естетична виразність педагога виявляється й у тому, наскільки привітний в нього вираз обличчя, у зібраності, стриманості рухів, у поставі і ході.

Навіть у тому, як викладач заходить до аудиторії, як дивиться, як вітається, як відсуває стілець, як рухається по аудиторії – у всіх цих «дріб'язках» виявляється особистість педагога і його вплив на учнів.

Цікаві дані опитувань про ознаки, за якими у студентів складається перше враження про викладача:

Зовнішні дані (манера триматися, як ввійшов в аудиторію, чи представився студентам, виразність обличчя, жестикуляція) – 37,2% опитаних назвали цю ознаку.

Особливості першої лекції (мовлення, емоційність, уміння викладати матеріал, відразу переходити до справи) – 34% опитаних.

Ставлення до студентів (вимогливість, уміння стежити за поведінкою студентів, контакт зі студентами, увага до них) – 17 % опитаних.

Ерудиція, що виявляється, *інтелект* – 8,5 % опитаних назвали цю ознаку.

ТЕМА 8. КОНФЛІКТИ У СПІЛКУВАННІ.

1. Поняття, сутність і типи конфліктів.
2. Управління конфліктами.
3. Стили розв'язання конфліктів.
4. Правила поведінки у конфліктній ситуації.
5. Типи конфліктних особистостей.
6. Етика спілкування і толерантність як принцип культури спілкування.

1. Поняття, сутність і типи конфліктів.

Конфлікт – це зіткнення протилежно спрямованих, несумісних одна з одною тенденцій в окремо взятому епізоді у свідомості, у міжособистісних взаємодіях чи міжособистісних відносинах індивідів або груп людей, пов'язані з негативними емоційними переживаннями. В основі будь-якого конфлікту лежить ситуація, що включає або протилежні позиції сторін з будь-якого питання, або протилежні цілі чи засоби їхнього досягнення в даних обставинах, або розбіжність інтересів, бажань, схильностей опонентів.

Конфлікти можуть відбуватися усередині нас і між нами. За цим критерієм виділяють внутріособистісні, міжособистісні, між особистістю і групою й міжгрупові конфлікти.

Конфлікти можуть мати як *негативні*, так і *позитивні наслідки*. Якщо вони сприяють прийняттю обґрунтованих рішень і розвитку взаємин, то їх називають *функціональними (конструктивними)*. Конфлікти, що перешкоджають ефективній взаємодії і прийняттю рішень, називають *дисфункціональними (деструктивними)*.

Конфлікти, незважаючи на свою специфіку і різноманіття, мають у цілому певні стадії перебігу: потенційне формування суперечливих інтересів, цінностей, норм; перехід потенційного конфлікту в реальний або стадію усвідомлення учасниками конфлікту своїх правильно чи неправильно зрозумілих інтересів; конфліктні дії; завершення чи розв'язання конфлікту.

2. Управління конфліктами.

Розрізняють організаційні (адміністративні) та міжособистісні методи управління конфліктами.

До організаційних методів відносяться наступні:

1. Чітке формулювання вимог до результатів діяльності кожної конкретної людини і групи в цілому; наявність ясно й однозначно сформульованих прав і обов'язків, правил виконання завдань.

2. Використання координуючих механізмів. Чітке дотримання принципу єдиноначальності полегшує управління великою групою конфліктних ситуацій, тому що кожний знає, чий розпорядження він повинен виконувати.

3. *Установлення загальних цілей, формування загальних цінностей.* Цьому сприяє інформованість усіх членів організації про її політику, стратегію, перспективи, стан справ у різних підрозділах. Усвідомлення «соціальної місії» згуртовує колектив і сприяє скороченню дисфункціональних конфліктів.

4. *Система заохочень.* Встановлення чітких, об'єктивних критеріїв оцінки результатів праці, що знижують імовірність виникнення почуття несправедливості, образи. Розроблення системи заохочень, що виключає зіткнення інтересів окремих працівників і підрозділів.

3. Стилі розв'язання конфліктів.

П'ять основних стилів розв'язання конфліктів, чи стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях:

1. *Ухилення.* Людина, що дотримується цієї стратегії, прагне піти від конфлікту. Ця стратегія може бути доречною, коли: а) предмет розбіжностей не становить для людини великої цінності; б) ситуація може розв'язатися сама собою (це, хоч і рідко, але буває); в) у даний момент немає умов для ефективного розв'язання конфлікту, але пізніше вони з'являться.

2. *Пристосування.* Цей стиль підкоряється девізам: «Давайте жити дружно», «Не треба розгойдувати човен». Людина, що дотримується цієї стратегії, намагається не виявляти ознак конфлікту, конфронтації, закликає до солідарності і терпимості. При цьому часто забувається проблема, що лежить в основі конфлікту. У результаті може тимчасово наступити спокій, негативні емоції не виявляються, але вони накопичуються. Рано чи пізно залишена без уваги проблема і негативні емоції, що нагромадилися, призведуть до вибуху, наслідки якого будуть дисфункціональні.

3. *Примус.* Людина, яка дотримується цієї стратегії, намагається змусити прийняти свою думку будь-що-будь; її не цікавить думка інших. Даний стиль пов'язаний з агресивною поведінкою; для впливу на інших людей тут використовується влада, заснована на примусі, і традиційна влада. Цей стиль може бути ефективним у ситуаціях загрозливих чи тих, які перешкоджають досягненню цілей.

4. *Компроміс.* Цей стиль характеризується прийняттям поглядів іншої сторони, але лише до певної міри. Здатність до компромісу високо цінується, тому що зменшує недоброзичливість, і це дозволяє відносно швидко розв'язати конфлікт. Але через якийсь час можуть виявлятися і дисфункціональні наслідки компромісного рішення, наприклад, незадоволеність половинчатими рішеннями. Крім того, конфлікт у трохи зміненій формі може виникнути знову, тому що залишилася невирішеною проблема, яка породила протиріччя.

5. *Вирішення проблеми (співробітництво)*. За цієї стратегії учасники визнають право один одного на власну думку і готові її зрозуміти, що дає їм можливість проаналізувати причини розбіжностей і знайти прийнятний для усіх варіант рішення проблеми. Людина, орієнтована на співробітництво, не намагається домогтися своєї цілі за рахунок інших, а шукає вирішення проблеми.

4. Правила поведінки у конфліктній ситуації.

Для розв'язання конфлікту необхідно пам'ятати про те, що в ньому задіяні різноманітні проблеми і почуття людей, тому доцільно використовувати наступні правила:

- Виявити предмет і джерело конфлікту.
- Не розширювати предмет конфлікту, скорочувати кількість претензій, особливо емоційного характеру. Не можна відразу розібратися у всіх проблемах стосунків – треба з'ясувати головну, котра є стрижнем конфлікту: ділове суперництво, заздрість, взаємна ворожість чи принципова розбіжність.
- Пам'ятати, що у своєму розвитку конфлікт проходить три стадії: виникнення напруженості у відносинах – провісник конфлікту; взаємна ворожість виходить назовні, починаються сутички, припиняються особисті взаємини; вирішення конфлікту.
- Необхідним є уважне ставлення до обох конфліктуючих сторін – «ініціатора» і «обвинувачуваного». Треба з'ясувати, чого домагається ініціатор конфлікту – його цілі: ділові, самоствердження, амбіції, прагнення принизити іншу людину і т. ін. Ініціатор конфлікту повинен запропонувати позитивне рішення, а не тільки покарання.
- Потрібна правильна оцінка обох сторін. Треба вміти правильно використовувати знання психологічного механізму оцінки. У конфлікті не повинно бути переможців, щоб конфлікт не розвивався далі.
- Не можна переоцінювати заслуги одних і недооцінювати заслуги інших. Не можна одних увесь час заохочувати, інших карати, а третіх просто не зауважувати.
- Особливу увагу треба виявляти до конфліктних особистостей. Майже в кожній групі бувають проблемні особи, але потрібно не давати їм можливості «розгорнутися» і заважати усім жити.

5. Типи конфліктних особистостей.

Чотири типи конфліктних особистостей:

Демонстративний – найчастіше це холерики і сангвініки, яким притаманна бурхлива діяльність у найрізноманітніших напрямках. Для них

конфлікт, як для риби вода, це життя, середовище існування. Вони люблять увесь час бути на виду, мають завищену самооцінку.

Ригідний (млявий, відсталий) – люди цього типу не вміють пристосовуватися, тобто враховувати у своїй поведінці зміни ситуації та обставин, брати до уваги думки оточуючих. Вони честолюбні. Виявляють хворобливу вразливість, підозрливість.

Педант – особистість «надточного» типу, що завжди пунктуальна, причеплива, нудотна, хоч є добрим виконавцем, відштовхує людей від себе.

Безконфліктний – особистість, що свідомо тікає від конфлікту, перекладає відповідальність в ухваленні рішення на інших, безпринципна. Тим часом конфлікт наростає.

6. Етика спілкування і толерантність як принцип культури спілкування.

Толерантність – терплячість, витривалість особи стосовно поведінки інших. Толерантність лежить в основі взаємної довіри і розуміння. Вона допомагає попереджати конфлікти і переборювати їхні несприятливі наслідки. Толерантність сприяє прояву доброзичливості, допомагає налагодженню «психологічного клімату» у колективах і групах.

Велике значення для продуктивного спілкування мають такі етичні цінності, як чесність, відвертість, безкорисливість, довіра, милосердя, подяка, турбота, вірність слову.

Етика спілкування припускає прояв почуття провини, сорому, каяття, співпереживання. Здатність до співпереживання (емпатія) розглядається в психології як одна з найважливіших умов такого спілкування, в якому відбувається розвиток гуманістичних цінностей особистості. Емпатія допомагає людині з'єднатися зі світом інших людей, уникнути почуття самотності.

Гуманістичне спілкування, крім того, орієнтовано на такі цінності, як воля, справедливість, рівність, любов. Цінувати у спілкуванні необхідно не тільки свою волю, але і волю іншого. При цьому важливо не втручатися у внутрішній світ іншої людини, не ущемляти її потреби, не ображати почуття, гідність. Рівність у спілкуванні – це насамперед рівність людської гідності суб'єктів спілкування, визнання рівного права й обов'язку реалізувати себе в спілкуванні як особистість, збагачувати себе й іншого в спілкуванні.

ТЕМА 9. КУЛЬТУРА СПІЛКУВАННЯ. МОВНИЙ ЕТИКЕТ.

1. Поняття про мовний етикет.
2. Характеристика елементів мовного етикету.
3. Дотримання норм мовного етикету – необхідна умова ділового спілкування.
4. Особливості мовного етикету в різних народів.

1. Поняття про мовний етикет.

Навіть володіючи всіма якостями мовлення на високому рівні, фахівець має ще володіти певною узагальненою нормою комунікативного процесу – мовленнєвим етикетом.

Етикет (з французької – ярлик, етикетка, церемоніал, надпис) – це правила поведінки і спілкування людей у суспільстві; зовнішній прояв відносин між людьми, культури особистості.

Якщо поняття «етикет» містить у собі обов'язки людей один щодо одного, правила їх поведінки і спілкування у різних ситуаціях, то поняття «службовий етикет» визначає норми і правила спілкування лише на роботі.

Мовний етикет – синонім культури спілкування. Це сукупність форм ввічливості, прийнятих у діловому суспільстві.

2. Характеристика елементів мовного етикету.

Мовний етикет у діловому спілкуванні передбачає лояльне, з повагою ставлення до співрозмовника, використання загальнокультурних норм спілкування, міркування, форм їх вираження. Будь-який комунікативний процес і в будь-яких умовах передбачає наявність деяких обов'язкових елементів мовного етикету. Зокрема це стосується привітання, звертання, знайомства, запрошення, компліменту, вітання, прощання. Кожен з цих елементів має своє місце в комунікативному процесі й свої особливості та мовленнєве вираження.

Привітання – це початок комунікативного процесу. Це елемент мовного етикету, з якого починається будь-який процес спілкування, незалежно від того, були чи не були до цього представлені один одному співрозмовники. Вітатися при зустрічі – добра традиція. Це давній звичай – вияв уваги, дружелюбності, поваги до людей.

Проте у ході привітання відразу ж проявляється інший елемент мовного етикету – **звертання**. Саме за допомогою звертання здійснюється адресація до співрозмовника з іменем, прізвищем, посадою чи професійною приналежністю.

Звертання – наймасовіша та найбільш яскрава ознака етикету.

Звертання, як елемент культури спілкування, є проявом ввічливості, поваги до людини. Водночас воно засвідчує той факт, що розмова стосується саме того, до кого спрямоване звертання. Д. Карнегі стверджує, що звучання власного імені – найприємніша мелодія для власного вуха.

Часто комунікативний процес супроводжується знайомством, що є актом самовизначення у спілкуванні між людьми, які раніше не були знайомими.

Знайомство – це ще й інформація кожного із учасників комунікативного процесу. Сам процес знайомства залежить від ситуації, від бажання розкрити ті аспекти особи, які потрібні в даній ситуації і на даному етапі контакту.

Запрошення – це елемент мовного етикету, який пов'язаний з пропозицією зустрітися, налагодити співпрацю, взаємодію, визначення рамок стосунків, бажання зняти конфліктне напруження. Тому запрошення має бути завжди прямим, відкритим, де висловлюються мотиви зустрічі чи розмови, місце час (який, до речі, іде в погоджувальному варіанті).

Досить поширеним фактом мовного етикету є застосування у розмові **компліменту**. Цей елемент несе в собі певне перебільшення позитивних якостей людини. Використання компліментарного прийому сприяє створенню позитивних емоцій у співрозмовника, а відтак і позитивної реакції на людину, яка робить комплімент, і викликає бажання зробити цій людині щось приємне. Крім того, навіть нейтральний комплімент є добрим початком для розмови.

Використовуючи у ході комунікативного процесу комплімент, слід враховувати певну особливість компліменту: він має мати лише відкритий, правдивий смисл, гіперболізація, яка завжди наявна в компліменті, не повинна підкреслювати інші негативні якості людини; комплімент має спиратися на власну думку і не ставити людину у смішне становище, підкреслюючи якусь якість, яка в людини абсолютно відсутня. Звичайно, стиль компліменту буде різним, оскільки він залежить від того, хто говорить, і від того, кому він призначається, а також від ситуації і попередньої розмови.

Вітання – елемент етикету мовного спілкування, що містить в собі похвалу, комплімент, виявлення заслуг і якостей співрозмовника, підкреслення його позитивних рис, успіху, нагадування про знаменну дату в його житті або виробничої й творчої біографії. У вітанні застосовуються ті ж самі вимоги, що і у компліменті. Але, на відміну від нього, вітання завжди прив'язане до певної події, дати, явища. Тому вітання повинно бути, перш за все, своєчасним, доречним. Коректна тональність вітання – добрий стиль службової субординації.

Прощання – елемент мовного етикету, яким завершується будь-який вид мовного спілкування. Форми прощання, як і форми вітання, можуть бути

вербальними («до побачення», «на все добре» і т. п.) і невербальними – дотиковими (легкий уклін, жест руки). Гарним стилем прощання педагога (працівника) є його увага до людини, і він підніметься при завершенні розмови чи навіть проведе до дверей (якщо це літня жінка, людина похилого віку чи інвалід).

Прощання є виявом певного завершення комунікативного контакту. В ньому підбивається підсумок і дається певна гарантія того, що сказане є предметом подальшого розгляду. За будь-якої умови прощання повинно бути доброзичливим, неспішним, іноді компліментарним.

3. Дотримання норм мовного етикету – необхідна умова ділового спілкування.

Володіння мовним етикетом є запорукою успішного ділового спілкування. Люди, які володіють мовним етикетом, є більш успішними в діловому світі і швидше досягають порозуміння з оточуючими.

4. Особливості мовного етикету в різних народів.

Мовний етикет – явище універсальне, але водночас кожен народ склав свою, національно специфічну систему правил мовної поведінки.

Найбільш яскравим і уживаним знаком етикету є звертання до співрозмовника. Воно може бути і загальним, безсобовим (*громадянин, товариш, пан, дородій, мсьє, містер і т.д.*), і індивідуально-особистісним в неформальному інтимному спілкуванні.

По-різному різні народи підходять до вживання звертання на «ти» і «ви». Наприклад, в англійській у тому зверненні «на ти», немає і самої цього займенника. Він почав виходити з ужитку в XVI столітті та був повністю замінений чемним «ви» на початку XVIII століття. У англійських країнах людина звертається «на ви» навіть до власного собаки.

Неоднакова правила мовного етикету у питаннях спеціальних позначень адресата – чоловіків і жінок. Наприклад, у російській мові застосовуються звернення: громадянин – громадянка, юнак – дівчина, іноді добродій – пані та інші. Англійська мова для цього також має спеціальні слова: містер – міс / місис. Французи називають чоловіків «мосьє», а жінок мадемуазель / мадам.

У мовному етикеті японців, є чітке (і обов'язкове до виконання) поділ правил етикету на чоловічі і жіночі. І якби хтось переплутав такі правила, це було б за межею пристойності. Наприклад, жінки до чоловіків звертаються «на ви», а чоловіки до жінок «на ти».

У польському мовному етикеті є спеціальний вираз вітання, яке чоловік адресує жінці: «Цілу ручки, пані», промовлене навіть, коли відповідного жесту може і слідувати.

Формули мовного етикету дуже древні, вони пов'язані із народними звичаями, відбивають ритуали, сталі звички, які виражають особливості побуту.

Прикладів національної специфіки мовної і немовної поведінки різних народів безліч. У Китаї, навіть розповідаючи про себе, китайці примудряються говорити найбільше із Вами про вас, ніж про себе, практично «відступають у тінь». Та водночас китаець дуже ретельно пильнує, наскільки й ви делікатні, вмюючи все-таки наполягти на своєму інтересі до нього.

У Японії розмовах люди всіляко уникають слів «ні», «не можу», «не знаю», «не хочу», ніби це якась лайка, щось таке, що не можна висловити прямо, а лише алегорично, непрямо. Навіть відмовляючись від другої чашки чаю, гість замість «не хочу, спасибі» вживає вираз, дослівно що означає «мені вже й так чудово». Якщо токійський знайомий каже: *«Перш ніж приймати вашу пропозицію, маю порадитися із дружиною»*, то не треба думати, що він поборник жіночої рівноправності. Це лише один із способів не вимовляти слова «ні».

У мовному етикеті різних народів багато зовсім несхожих, своєрідних висловів, і навіть схожі (як please і будь ласка) навряд чи повністю тотожні. З погляду американця наше «будь ласка» має сорок тисяч різних відтінків значень.

Кожна мова – неповторна національна система знаків. У мовному етикеті на національну специфіку мови накладається специфіка звичок і звичаїв народу. Тож у формах мовного етикету складається своєрідна фразеологія.

ТЕМА 10. ДІЛОВА МІЖОСОБИСТІСНА КОМУНІКАЦІЯ.

1. Психологія ділового спілкування.
2. Репрезентативні системи у діловій комунікації.
3. Рольові та маніпулятивні класифікації.
4. Культура спілкування керівника.
5. Ділова міжособистісна комунікація в професійній діяльності бухгалтеря.

1. Психологія ділового спілкування.

Ділове спілкування – процес взаємозв'язку і взаємодії, у якому відбувається обмін діяльністю, інформацією і досвідом, що припускає досягнення певного результату, вирішення конкретної проблеми чи реалізацію певної мети.

Будь-яке спілкування партнерів, яке спрямоване на вирішення ділових питань, можна назвати діловою комунікацією.

Ділове спілкування реалізується в різних формах: ділова бесіда; ділові переговори; ділові наради; публічні виступи й ін.

Кожна форма ділового спілкування характеризується певною технологією й етичними принципами реалізації, психологічними особливостями безпосередніх учасників ділового спілкування, їхнім умінням і можливістю впливати на партнера, здатністю досягати ефективних результатів.

Манера і стиль ділового спілкування залежать від індивідуально-типологічних особливостей партнерів і їхніх комунікативних намірів. На культуру ділового спілкування впливають такі особистісні фактори, як: особливості комунікативних можливостей партнерів; сформований характер стосунків з діловими партнерами; психотип і діловий статус партнерів; комунікативні наміри в конкретній ситуації.

У діловій комунікації розрізняють наступні стилі взаємодії партнерів: творчо-продуктивний; гнотливий; дистанційний; прагматично-діловий; популістський; загравальний; превентивний; дружній.

Вибір стилю ділової взаємодії залежить від багатьох факторів, зокрема від: статусу людини; цілей, задач і комунікативних намірів; особливостей ситуації, що складається під час спілкування; індивідуальних особливостей учасників взаємодії; морально-етичних і ціннісних настанов.

Індивідуальний стиль спілкування виявляється в мовному етикеті, а також демонструється невербальними сигналами тіла: рукостисканнями, поглядом і поставою голови; тоном голосу; дистанцією і зайнятими позиціями за столом переговорів; специфікою використаних поз, жестів, рухів тіла.

Комунікативна компетентність – це сукупність знань, умінь і навичок, що включають: функції спілкування й особливості комунікативного процесу; види спілкування й основні його характеристики; засоби спілкування (вербальні і невербальні); репрезентативні системи і ключі доступу до них; види слухання і техніки його використання; «зворотний зв'язок» (питання і відповіді); психологічні і комунікативні типи партнерів, специфіку взаємодії з ними; форми і методи ділової взаємодії; технології і прийоми впливу на людей; методи генерування ідей і інтеграції персоналу для конструктивної комунікації; самопрезентацію і стратегії успіху.

Розвиток комунікативної компетентності – необхідна умова ефективної професійної діяльності.

Основні положення НЛП:

- люди сприймають, думають і згадують по-різному;
- ці внутрішні процеси відбуваються в трьох модальностях; розходження відповідають трьом основним сферам сенсорного почуттєвого досвіду.

2. Репрезентативні системи у діловій комунікації.

Репрезентативна система (сенсорний канал) – це система, за допомогою якої суб'єктом сприймається й переробляється інформація, що надходить із зовнішнього світу. Кожна людина, опанувавши всі сенсорні канали, віддає перевагу з максимальним навантаженням використовувати, як правило, лише один. Цей «найулюбленіший» канал має назву основний.

Кожна людина здатна передавати інформацію, використовуючи візуальну, аудіальну і кінестетичну модальності. Необхідна умова ефективної комунікації – передавання інформації в тій модальності, у якій готовий її сприймати партнер по комунікації.

3. Рольові та маніпулятивні класифікації.

Для того, щоб ефективно спілкуватися з різними людьми, треба навчитися бути конгруентним і вміти пристроюватися. Бути конгруентним – означає намагатися бути рівним партнеру, співзвучним йому, синхронно брати участь у взаємодії.

Знання психотипів партнерів по спілкуванню дає можливість визначити стратегію комунікативного процесу і тактику своєї поведінки в ході взаємодії.

Психотип – це модель поведінкової структури особистості і її взаємодій з навколишнім середовищем. Підвищенню ефективності ділової комунікації сприяє знання основних психотипів особистості, зокрема й маніпулятивних.

Комунікативні типи визначаються на основі аналізу їх вербальних і невербальних характеристик, що виявляються в процесі взаємодії.

Діагностика комунікативного типу дозволяє вибрати таку техніку спілкування, що у конкретній ситуації буде сприяти досягненню поставленої цілі, продуктивному здійсненню намірів.

4. Культура спілкування керівника.

Ефективність керування персоналом пропорційна ефективності комунікаційних процесів в організації.

Виділяють наступні види комунікацій в організаціях: *формальні, неформальні; вертикальні* (зверху вниз і знизу вверх), *горизонтальні; міжособистісні комунікації*.

Стратегія спілкування характеризує основні моменти, глобальні цілі і принципи спілкування. Тактика спілкування – це реалізація в конкретній ситуації комунікативної стратегії на основі опанування техніками спілкування і знання правил спілкування. Техніка спілкування – сукупність конкретних комунікативних умінь, що дозволяють використовувати різноманітні, придатні для конкретної ситуації взаємодії прийоми і методи спілкування.

Спілкування керівника – це процес передачі й одержання інформації, за рахунок чого відбувається вплив на вчинки і стан членів колективу.

5. Ділова міжособистісна комунікація в професійній діяльності бухгалтера.

Важливим етапом організації роботи управлінського облікового персоналу підприємства (організації, установи) є розподіл обов'язків між працівниками служби обліку. Головний бухгалтер має врахувати: рівень підготовки облікового персоналу, специфічні особливості кожного окремого працівника.

Мова йде про їхні комунікативні здібності, адже спільна робота облікового персоналу повинна приносити гарний результат, який впливатиме на якісну обробку обліково-аналітичної інформації.

Важливим є ефективне здійснення як вертикальних, так і горизонтальних комунікацій в роботі управлінського облікового персоналу підприємства (організації, установи). Вертикальні комунікації поєднують різні рівні ієрархії. Зокрема, головний бухгалтер комунікує водночас з керівником (як підлеглий) і з працівниками бухгалтерської служби (як керівник такої служби). Обмінюючись інформацією в процесі ділового спілкування з керівником, головний бухгалтер повинен чітко розуміти покладені на нього завдання, нести відповідальність за діяльність всього апарату бухгалтерії, добре орієнтуватись в нормативно-правовому полі.

Будучи очільником бухгалтерської служби, головний бухгалтер в процесі ділового спілкування обмінюється інформацією з підлеглими йому працівниками бухгалтерії. На ефективність таких комунікацій з боку головного бухгалтера значною мірою впливають: стиль керівництва, який застосовується в різних ситуаціях спілкування; авторитет в очах підлеглих; вміння делегувати працівникам певні завдання з урахуванням їх компетентностей; наявність контролю за повнотою та своєчасністю виконання поставлених завдань; рівень соціального інтелекту та інші чинники. Формою здійснення низхідних вертикальних комунікацій є розпорядження, накази, доведення інформації, а висхідних вертикальних комунікацій – звіти, службові записки, пропозиції та ін.

Горизонтальні комунікації передбачають ділове спілкування між колегами, в даному випадку працівниками облікового персоналу підприємства (організації, установи). Ефективність таких комунікацій забезпечується чітким розподілом обов'язків, дотриманням службової етики, застосування в діловому спілкуванні сучасних засобів передачі та сприйняття інформації. Значний вплив на ефективність горизонтальних комунікацій мають психологічний клімат в колективі; особистісні характеристики працівників; рівень їх компетентності та відповідальності; вміння працювати як автономно, так і в команді; емоційний інтелект; стресостійкість та інші фактори. Горизонтальні комунікації здійснюються у формі нарад, зборів, робочих зустрічей та ін.

ТЕМА 11. ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ.

1. Поняття про етику.
2. Технологія і практика ділового спілкування.
3. Філософські принципи прийняття етичних рішень.
4. Діловий етикет.
5. Національні особливості ділового етикету в різних країнах.

1. Поняття про етику.

З точки зору філософії, етика – наука, об'єктом вивчення якої є мораль, а центральною проблемою – добро і зло. З точки зору суспільної думки, етика – система норм моральної поведінки людини або групи людей.

Мораль – це сукупність усвідомлених людьми принципів, правил, норм поведінки, характерних для певного суспільства та певної епохи.

Етика – це наука про моральні та духовні принципи поведінки людини, якими вона керується в житті. Аристотель та його найближчі учні називали етикою науку, яка вивчає етичні чесноти. «Етика допомагає пізнати, що варто робити і від чого варто утриматись» (Аристотель).

2. Технологія і практика ділового спілкування.

У діловому спілкуванні люди передають один одному різноманітну інформацію, обмінюються думками, знаннями, переконаннями, ідеями, результатами своєї діяльності, заявляють про свої потреби, інтереси, цілі, опановують практичні навички та уміння, моральні принципи й правила етикету, звичаї, традиції, ведуть пошук нових шляхів та заходів подолання труднощів і проблем, приймають рішення.

Специфіка ділового спілкування, обумовлена тим, що воно виникає на підставі та з приводу певного виду діяльності, пов'язаної з виробництвом будь-якого продукту чи ділового ефекту. При цьому сторони ділового спілкування виступають у формальних (офіційних) статусах. Вони визначають необхідні норми та стандарти поведінки людей.

Ділове спілкування формується в умовах конкретної діяльності, а тому збирає в себе особливості цієї діяльності.

Ділове спілкування здійснюється за певними правилами й спрямоване на встановлення контактів і підтримку зв'язків між представниками різних зацікавлених у спільній діяльності організацій або партнерів.

Як і усякий вид спілкування, ділове спілкування не є самоціллю, а служить засобом для досягнення будь-яких цілей. В умовах ринкових відносин – це, перш за все, одержання максимального прибутку.

Отже, необхідно розуміти, що етика ділового спілкування – це сукупність моральних норм, правил, уявлень, які регулюють поведінку і стосунки людей у їх виробничій діяльності.

3. Філософські принципи прийняття етичних рішень.

Філософські принципи прийняття етичних рішень – це утилітаризм, дотримання прав людини та справедливність.

Утилітаризм (від лат. – користь, вигода) – принцип оцінки всіх явищ тільки з точки зору їх корисності, можливості служити засобом будь-яких цінностей. Концепція утилітаризму передбачає, що правильне рішення – це таке рішення, яке приносить максимальну користь більшості людей.

Принцип дотримання прав людини спрямований на захист честі та гідності кожної людини. Етичний підхід до цього поняття означає, що ви будете поважати права інших людей на відкрите висловлювання своєї думки, їх право на збереження права окремої людини дуже розширилось і охоплює захист землі, води, повітря, природи, навколишнього середовища і т.п.

Принцип справедливості заснований на забезпеченні рівних прав при розподілі відповідальності та благ. Принцип справедливості полягає в тому, що до всіх людей слід ставитись однаково, а встановлені правила треба виконувати. Ті ж, хто заподіяв шкоду іншим, повинні нести відповідальність і компенсувати збитки. Таким чином, справедливе рішення – це рішення чесне, безпристрасне, розумне. Воно відповідає тим правилам, які застосовуються в даній ситуації.

Усі ці принципи доповнюють один одного. І ділові люди повинні намагатися прийняти таке рішення, яке б задовольняло найбільшу кількість людей, не порушувало б їх прав та було справедливим для всіх.

4. Діловий етикет.

Діловий етикет – це результат тривалого відбору правил і форм найбільш доцільної поведінки, що сприяє успіху в ділових стосунках. Варто пам'ятати, що сучасній діловій людині не досягти успіхів без знання і виконання правил етикету.

Діловий етикет значно полегшує встановлення особистих контактів та сприяє швидкому вирішенню ділових питань, формує сприятливу соціально-психологічну атмосферу для діяльності. Отже, діловий етикет – це найважливіша сторона моралі професійної поведінки ділової людини. Дейл Карнегі писав, що успіх людини в її фінансових справах відсотків на 15 залежить від її професійних знань і відсотків на 85 – від її вміння спілкуватись з людьми.

На підставі критеріїв ділового етикету склалась і професійна етика.

5. Національні особливості ділового етикету в різних країнах.

В епоху глобалізації завдяки широкій доступності певних товарів та ідей локальні культури змінюються і кордони між ними стають прозорішими. Завдяки розвитку транспортних засобів, економічних зв'язків та засобів комунікації відбувається процес інтеграції окремих етнічних культур в єдину світову культуру, тобто процес глобалізації культури. При цьому культура розглядається як сукупність ціннісних орієнтацій й поведінкових стереотипів, прийнятих у конкретній країні або групі країн і засвоєних більшістю. У міжкультурній комунікації вона виявляється у розширенні культурних контактів, запозиченні культурних цінностей та міграції людей з однієї культури в іншу.

Кожний народ має свою національну культуру, її неповторність та оригінальність виявляються як в духовній (мова, література, музика, живопис, релігія), так і в матеріальній (особливості економічного укладу, ведення господарства, виробництва тощо) сферах життя та діяльності. Культурні, психологічні, національні особливості народу не можуть не позначатись на його діловій культурі, не можуть не впливати на культуру спілкування та взаємодії. Відмінності культур можуть бути досить істотними і стосуватися мови, правил етикету, стереотипів поведінки, використання певних засобів спілкування. Взаємодія з іноземними партнерами – це завжди зіткнення різних національних культур. Саме через неусвідомлення цього при контактах представників різних країн відбуваються непорозуміння, а іноді й конфлікти. На стадії реалізації контактів виявляються певні національні особливості, притаманні окремим народам. Ці особливості слід враховувати, готуючись до будь-яких переговорів з іноземцями, і відповідним чином коригувати свої дії. Так, характерним для поведінки представників різних країн під час переговорів відповідно до їхніх національних та психологічних особливостей є:

- для *американців* – прагнення обговорити не тільки загальні підходи, а й деталі, пов'язані з реалізацією домовленостей. Для них типовими є мажорний настрій, відкритість, енергійність, не дуже офіційна манера ведення переговорів. Водночас вони поводяться впевнено і прагнуть домінувати, вважаючи, що їхня позиція єдино правильна. Професіоналізм представників американських делегацій звичайно високий, і поводяться вони при прийнятті рішень відносно самостійно. Люблять приймати пакетні рішення, вміють торгуватися, виявляють настійливість у досягненні своїх цілей;

- для *англійців* – прагнення вирішити всі питання під час переговорів залежно від позиції партнерів. Тому вони мало уваги приділяють підготовці до переговорів, ставляться до розгляду питань досить гнучко, як правило,

позитивно реагують на пропозиції іншої сторони, намагаються уникати конфронтації;

- для *французів* – приділення уваги попереднім домовленостям та попередньому обговоренню проблем. Представники їхніх делегацій намагаються зберігати незалежність, але вони менш вільні при прийнятті рішень і пов'язані наданими їм інструкціями. Часто вибирають конфронтаційний стиль взаємин. Вони прагнуть використовувати французьку мову як офіційну під час переговорів;

- для *німців* – бажання вести переговори тільки тоді, коли впевнені у позитивному вирішенні проблеми. Вони докладно виробляють свою позицію, поетапно обговорюють питання. Німці дуже пунктуальні, дотримуються суворої регламентації поведінки. Для них мають значення статус, титули і звання людей, що беруть участь у переговорах;

- для *китайців* – чітке розмежування окремих етапів переговорів. Спочатку вони оцінюють зовнішній вигляд та поведінку партнерів, їхній статус. Намагаються з'ясувати позицію та можливості партнерів і тільки після цього висувують свої пропозиції, вміло використовують чужі помилки. Остаточні рішення приймають тільки після затвердження їх своїм керівництвом. Велику увагу приділяють виконанню досягнутих домовленостей, навіть використовуючи різні форми тиску;

- для *японців* – ввічливе ставлення до учасників спілкування, прагнення уникнути зіткнення позицій під час офіційних переговорів. Вони йдуть на поступки, якщо поступки робить й інша сторона. Приділяють велику увагу розвитку особистих взаємин з партнерами. Вони дотримуються точності та обов'язковості у всьому, підкреслено демонструють свою увагу, слухаючи співрозмовників (але це не означає, що вони з ними погоджуються). Особливістю є групова солідарність, вміння працювати в команді. Представники делегацій рішення самі не приймають, обов'язково його погоджують зі своїм керівництвом, на що витрачають багато часу;

- для *представників арабських країн* – увага до дрібниць, яким іноді інша сторона не приділяє уваги. Труднощі й конфлікти під час переговорів іноді виникають через їхню звичку торгуватися, а також тому, що вони побоюються, що їх можуть зневажати і ними хочуть керувати;

- на думку зарубіжних спеціалістів, *представники країн колишніх республік Радянського Союзу* на переговорах часто звертають увагу на загальні питання і мало уваги приділяють тому, як їх реалізувати. У них переважає бажання критикувати партнерів, а не висувати власні варіанти конструктивних рішень, є прагнення не приймати ризиковані рішення.

ТЕМА 12. ПРОФЕСІЙНА ЕТИКА: ВИНИКНЕННЯ ТА ПРИЗНАЧЕННЯ В СУСПІЛЬСТВІ.

1. Історія та умови виникнення професійної етики.
2. Професійна етика в суспільстві та її взаємозв'язок з іншими науками.
3. Класифікація професійної етики.
4. Особливості етики різних професій.

1. Історія та умови виникнення професійної етики.

Витоки професійної етики простежуються ще в рабовласницькому суспільстві. Давньогрецький філософ Аристотель вважав її особливою галуззю етичного знання. Давньогрецький лікар, «батько» медицини Гіппократ розробив вперше в історії професійний кодекс у формі клятви лікаря як вихідний пункт розвитку професійної етики. Пізніше теоретичною проблематикою професійної етики обіймалися І. Бентам, Ш. Монтеск'є, О. Конт, Е. Дюркгейм та ін.

У феодальну епоху професійний розподіл праці досягає помітного розвитку, свідченням чого є поява численних морально-професійних кодексів, статутів, заповідей цехів, чернецьких та лицарських орденів, купецьких гільдій, суддів тощо. Спочатку ці кодекси виражали прагнення представників панівного класу закріпити за собою привілеї займатись розумовою працею, а пізніше ця тенденція почала виявлятися і серед людей вільних, творчих професій (художників, письменників).

Морально-професійні норми є невід'ємною частиною загальнолюдської моралі та конкретної історичної моральної системи. Морально-професійні норми, професійно-етичні кодекси, як і моральна система суспільства взагалі, історично і соціально тісно пов'язані з конкретною епохою, є дітищем свого часу, відображенням конкретних історичних суспільних відносин.

2. Професійна етика в суспільстві та її взаємозв'язок з іншими науками.

Морально-професійні норми не ізольовані, а є складовою частиною загальної моралі суспільства, і водночас відбивають специфічний характер професійної діяльності, тому професійна етика є частиною загальної етики.

У професійній сфері існують два етичних аспекти:

- загальна етика (духовний аспект);
- професійна етика (практичний аспект).

Загальні етичні принципи визначаються шляхом систематичного вивчення проблеми людського вибору між поняттями про добре і погане, якими керується людина

Професійна етика визначає загальні приписи щодо ідеальних форм

поведінки, та конкретні правила, в яких зазначені неприпустимі форми поведінки працівників відповідних професій.

Професійна етика – моральний кодекс людей певної професії. Вона обумовлена особливостями деяких професій, корпоративними інтересами, професійною культурою.

Об'єктом вивчення професійної етики є специфічні, морально-професійні норми, стосунки, а також норми, принципи, заповіді пануючої у суспільстві моралі, трансформовані до особливостей виду професійної діяльності, що регулюють поведінку професіоналів при виконанні ними функціональних обов'язків, санкціонованих громадською думкою і особистими переконаннями професіоналів.

Професійна етика пов'язана з такими науками, як філософія, соціологія, психологія, історія, етнографія, археологія, педагогіка, правознавство, телогія, релігійна філософія, літературознавство.

3. Класифікація професійної етики.

Існують окремі види людської діяльності, де висувуються надзвичайно високі моральні вимоги до людей, які професійно нею обіймаються. Отже, йдеться про медичну, юридичну, педагогічну, військову, дипломатичну, журналістську етику. Саме в цих сферах діяльності особливо велика залежність однієї людини від іншої, і результати професійної діяльності однієї можуть мати доленосне значення для іншої. До представників названих професій суспільство висуває підвищені моральні вимоги не через їх масовість, а тому, що їх діяльність пов'язана безпосередньо з людьми, їх інтересами.

Однак професій, де «об'єктом праці» виступають живі люди, чимало, і за змістом діяльності ці професії різні. У зв'язку з цим є необхідність їх розподілити,

по-перше, на професії обслуговуючої праці (перукарі, продавці, офіціанти, поштарі та ін.), де багато професійних приписів, вимог, що мають обов'язковий характер, але вони не є власне моральними;

по-друге – професії, де укорінилися традиції, сформувалися елементи морально-психологічного характеру, де моральні засади становлять не лише умову успішного здійснення професійної діяльності, а й є внутрішнім її компонентом (лікарі, вчителі, юристи, журналісти, дипломати та ін.).

Професійна діяльність, об'єктом якої виступають живі люди, утворює складну систему взаємоперехідних, взаємозумовлених моральних стосунків. До цієї системи належать насамперед:

а) ставлення спеціалістів до об'єкта праці (слідчий – обвинувачений, лікар – хворий, вчитель – учень);

б) стосунки спеціаліста з колегами;

в) ставлення спеціаліста до суспільства.

Ці стосунки вивчаються професійною етикою.

У трудовій діяльності юриста, лікаря, дипломата, педагога, керівника будь-якого рівня, більше ніж в якійсь іншій, суспільство бере до уваги не тільки рівень освіти, обсяг спеціальних знань, вмінь, навичок, а й моральні якості працівника, під якими розуміють стійкі вияви моральної свідомості в поведінці і вчинках. Тут моральне «обличчя» посідає особливе місце, іноді воно відіграє вагомую роль у вирішенні професійних завдань.

Кожна професія має свою власну мораль. Професія формує у її носіїв не тільки професійні навички, але і певні риси особи і відношення до змісту своєї діяльності. У кожній професії є свої моральні «спокуси», моральні «доблесті» і «втрати», виникають певні суперечності, конфлікти, виробляються своєрідні засоби їх вирішення. До професійної діяльності людина залучається з її суб'єктивним світом почуттів, переживань, прагнень, способом мислення, моральних оцінок.

4. Особливості етики різних професій.

Узагальнимо етичні вимоги до деяких професій (таблиця 12.1).

Таблиця 12.1 – Етичні вимоги до певних професій

Професія	Етичні вимоги і покликання
Лікар	Робити все заради здоров'я хворого, всупереч труднощам і навіть власній безпеці, зберігати лікарську таємницю, ні за яких обставин не сприяти смерті пацієнта
Педагог	Поважати особистість учня і проявляти до нього належну вимогливість, підтримувати власну репутацію і репутацію своїх колег, піклуватись про моральну довіру суспільства до вчителя
Вчений	Безкорисливо служити істині, терпимість до інших теорій і думок, не припускати плагіату в будь-якій формі або навмисне спотворення результатів наукових досліджень
Офіцер	Служити батьківщині, проявляти стійкість і мужність, піклуватись про підлеглих, берегти офіцерську честь
Суддя	Торжество правосуддя, тактовність, витриманість, ввічливість, повага до а закону, моральна порядність.
Бухгалтер	Надавати достовірну інформацію для управління, відповідально вести облік і складати звітність, здійснювати ефективний фінансовий менеджмент і надавати компетентні консультації з різних питань діяльності та оподаткування

ТЕМА 13. РЕГУЛЮВАННЯ ПРОФЕСІЇ БУХГАЛТЕРА ТА АУДИТОРА НА СУЧАСНОМУ ЕТАПІ.

1. Професійні організації бухгалтерів в Україні та світі.
2. Міжнародна федерація бухгалтерів.
3. Федерація професійних бухгалтерів та аудиторів України (ФПБАУ).
4. Аудиторська палата України (АПУ).
5. Спілка аудиторів України (САУ).
6. Федерація аудиторів, бухгалтерів і фінансистів АПК України (ФАБФ).
7. Палата аудиторів і бухгалтерів України (ПАБУ).
8. Інститут сертифікованих професіоналів обліку й аудиту (ІСААР).

1. Професійні організації бухгалтерів в Україні та світі.

Порівняно з представниками інших професій для бухгалтерів поняття професійної етики є особливо важливим. Професійні організації, які поєднують професійних бухгалтерів, відіграють важливу роль у створенні і поширенні стандартів бухгалтерської етики.

Професійні організації бухгалтерів існують у багатьох країнах світу: США, Канаді, Австралії, Японії і Великобританії. Кожна з перерахованих організацій навчає й екзамнує бухгалтерів на право одержання сертифіката.

Міжнародна федерація бухгалтерів регулює діяльність бухгалтерів-членів організації, впливає на визначення правил обліку.

Залежно від професійного рівня бухгалтерів України, місця роботи, питаннями регулювання їх діяльності займаються такі громадські вітчизняні організації:

- Федерація професійних бухгалтерів та аудиторів України;
- Аудиторська палата України;
- Спілка аудиторів України;
- Федерація аудиторів, бухгалтерів і фінансистів АПК України.

2. Міжнародна федерація бухгалтерів.

Міжнародна федерація бухгалтерів (МФБ) – це всесвітня організація бухгалтерів-професіоналів, заснована 7 жовтня 1977 року в Мюнхені (Німеччина), на 11-му Всесвітньому конгресі бухгалтерів.

МФБ була створена з метою зміцнення бухгалтерської професії в усьому світі в інтересах суспільства шляхом:

- розробки високоякісних міжнародних стандартів в галузі аудиту та надання впевненості, бухгалтерського обліку в державному секторі, етики та освіти для професійних бухгалтерів та підтримки їх впровадження і використання;
- сприяння взаємодії та співробітництва між його членами;

– спільної роботи і співпраці з іншими міжнародними організаціями, а також бути міжнародним представником професії бухгалтера.

У 1977 році у МФБ було 63 засновники з 51 країни світу. Зараз МФБ складається зі 169 організацій-членів з усього світу і партнерів в 127 країнах, що представляють понад 2,5 мільйона професійних бухгалтерів-практиків, які працюють в промисловості, торгівлі, державному секторі та освіті. Жодна інша бухгалтерська організація в світі не має такої широкої міжнародної підтримки, як МФБ.

Головний офіс МФБ розташований в Нью-Йорку, в ньому працюють професійні бухгалтери та інші професіонали з різних країн світу.

3. Федерація професійних бухгалтерів та аудиторів України.

Федерація професійних бухгалтерів та аудиторів України (ФПБАУ) є громадською професійною саморегулювальною, некомерційною організацією, створеною з метою відстоювання інтересів представників бухгалтерської та аудиторської професій. Серед пріоритетів ФПБАУ: підвищення рівня професіоналізму фахівців-обліковців, поліпшення їх іміджу в суспільстві та покращення якості послуг, що надаються ними.

ФПБАУ було створено в червні 1996 року на першому З'їзді бухгалтерів та аудиторів України. У вересні того ж року було схвалено Статут Федерації та зареєстровано її у Міністерстві юстиції України.

Федерація представлена у всіх регіонах України і на сьогодні є найчисельнішою професійною організацією України. ФПБАУ є єдиною організацією в Україні, яка представляє професію бухгалтера і аудитора на міжнародному рівні: є дійсним членом Міжнародної федерації бухгалтерів (IFAC) з 13 листопада 2008 року. ФПБАУ має угоди про співпрацю з багатьма професійними організаціями – членами IFAC з різних країн.

Місією Федерації є захист інтересів членів ФПБАУ та сприяння росту довіри громадськості до високої якості їх професійних послуг; розробка і впровадження стандартів і практики бухгалтерського обліку і аудиту, що базуються на міжнародних стандартах; підвищення рівня професійної освіти та дотримання Кодексу етики професійного бухгалтера IFAC, визнав його як свій з обов'язковим дотриманням усіма членами ФПБАУ.

Види діяльності ФПБАУ: участь у розробці нормативно-правових документів; впровадження МСФЗ; дослідницька робота та видання спеціалізованої літератури; підвищення кваліфікації та сертифікація; вивчення світового досвіду.

4. Аудиторська палата України.

Правові засади провадження аудиторської діяльності в Україні визначає Закон України «Про аудит фінансової звітності та аудиторську діяльність», прийнятий 21 грудня 2017 р.

Мета створення АПУ – забезпечення реалізації завдань аудиторського самоврядування.

З метою об'єднання на професійній основі зусиль аудиторів для виконання покладених на них Законом обов'язків і забезпечення їхніх прав, представництва професійних інтересів аудиторів в органах державної влади, органах місцевого самоврядування, захисту професійних інтересів та соціальних прав аудиторів, сприяння підвищенню професійного рівня аудиторів та надання їм методичної допомоги, захисту інтересів фізичних і юридичних осіб у разі заподіяння їм шкоди внаслідок незаконних дій або недбалості аудиторів, а також здійснення саморегулювання аудиторської діяльності, діє аудиторське самоврядування, яке здійснюється через Аудиторську палату України.

Відповідно до статті 47 Закону України «Про аудит фінансової звітності та аудиторську діяльність», Аудиторська палата України є юридичною особою, яка здійснює професійне самоврядування аудиторської діяльності та не має на меті отримання прибутку, та утворюється з метою забезпечення реалізації завдань аудиторського самоврядування.

Членами Аудиторської палати України є включені до Реєстру аудитори і аудиторські фірми.

Щорічно Аудиторська палата України отримує від суб'єктів аудиторської діяльності звіти про надані ними послуги, здійснює їх аналіз та подає до Органу суспільного нагляду за аудиторською діяльністю узагальнену інформацію про діяльність цих суб'єктів та стан аудиторської діяльності в Україні.

Діяльність Аудиторської палати України є публічною. Звіт про діяльність Аудиторської палати України, фінансова звітність, кошторис Аудиторської палати України та звіт про його виконання, інформація про стан аудиторської діяльності в Україні, річні програми роботи та звіти про їх виконання підлягають розміщенню на офіційному веб-сайті Аудиторської палати України протягом 180 днів з дня закінчення календарного року.

Органами управління Аудиторської палати України є:

- 1) з'їзд аудиторів України;
- 2) Рада Аудиторської палати України.

У складі Аудиторської палати України з метою забезпечення проведення перевірок суб'єктів аудиторської діяльності створюється Комітет з контролю якості аудиторських послуг.

Ведення поточних справ у Аудиторській палаті України здійснює Секретаріат. Порядок діяльності Секретаріату Аудиторської палати України визначається положенням, що затверджує з'їзд аудиторів України.

5. Спілка аудиторів України.

Спілка аудиторів України – всеукраїнська професійна громадська організація, яка об'єднує сертифікованих аудиторів України.

Спілка аудиторів України створена згідно із Законом України «Про аудиторську діяльність» прийнятого 22 квітня 1993 року.

Спілка аудиторів налічує у своїх лавах понад 1000 членів й має свої відділення у кожному обласному центрі. Вищим керівним органом всеукраїнської професійної громадської організації «Спілка аудиторів України» є з'їзд делегатів від територіальних відділень Спілки, який скликається раз на рік.

Постійно діючим керівним органом є Рада ВПГО «САУ». Організація має Президента спілки і двох Віце-президентів.

ВПГО «САУ» ставить перед собою виграшні цілі для кожного члена:

- Об'єднати на основі єдності професійних інтересів якомога більше аудиторів та асистентів аудиторів. Зробити членство в ВПГО «САУ» відзнакою високого фаху, престижності.

- Об'єднати навколо себе на засадах незалежності і конструктивного діалогу провідні професійні організації, інтереси яких близькі інтересам ВПГО «САУ», з метою множення зусиль для лобювання інтересів членів організацій на державному рівні .

- Організувати конструктивний діалог з питань розвитку професії з державними та іншими органами, які здійснюють регулювання в галузі аудиту.

- Впливати на процеси, які формують ринок аудиторських послуг в Україні через ініціювання внесення змін до законодавства в сфері регулювання аудиторської діяльності.

- Підвищити якість аудиторських послуг та довіру до аудиторів – членів ВПГО «САУ». Створити власний бренд якості.

- Забезпечити захист законних професійних інтересів членів САУ.

- Активізувати роль ВПГО «САУ» в регіонах України.

- Досягти визнання українських аудиторів в Європейському економічному просторі.

- Вступити у Міжнародну федерацію бухгалтерів.

В результаті кожен член ВПГО «САУ» від свого членства в організації може отримати:

- Доступ до постійно обновлюваної інформації щодо сучасного стану розвитку аудиту, як в Україні, так і за її межами;

- Постійний професійний розвиток через спілкування з колегами і участь у конференціях, «круглих столах», регіональних і міжнародних «зустрічах колег» і т.ін.;

- Можливість вплинути на розвиток професії і задовольнити особисті

професійні інтереси через їх лобювання професійною організацією.

– Відчуття захищеності в бізнесі і впевненості в завтрашньому дні.

6. Федерація аудиторів, бухгалтерів і фінансистів АПК України.

Федерація аудиторів, бухгалтерів і фінансистів АПК України (ФАБФ) – всеукраїнська професійна громадська організація. Створена 11 липня 2003 року на базі науково-методичної Ради з питань обліку, звітності та аудиту в АПВ, що діяла при Міністерстві сільського господарства і продовольства України з 1992 року.

Головною метою ФАБФ є об'єднання зусиль членів Федерації для сприяння розвитку та підвищення статусу професій бухгалтера та фінансиста, сприяння розробці нових і вдосконаленню діючих механізмів організації та методології фінансів, бухгалтерського обліку, контролю та аудиту в агропромисловому виробництві.

Основні завдання ФАБФ:

– методичне забезпечення обліку, фінансів, оцінки, звітності та аудиту в галузях АПК;

– координація наукових досліджень з проблем бухгалтерського обліку, оцінки, фінансів, звітності та аудиту, комп'ютеризації облікових робіт, сприяння впровадження в практику результатів наукових досліджень;

– методичне забезпечення підготовки та перепідготовки кадрів, створення системи професійного навчання, сертифікація своїх членів за міжнародними стандартами обліку та звітності;

– створення в аграрних регіонах інформаційно-довідкової мережі з питань обліку, фінансів, звітності, податків і права;

– організація співпраці з вітчизняними та закордонними об'єднаннями фінансистів, бухгалтерів і аудиторів, міжнародними проектами.

З 2009 року ФАБФ є дійсним членом Євразійської Ради Сертифікованих Бухгалтерів і Аудиторів (ЄРСБА), яка має статус офіційної регіональної групи Міжнародної Федерації Бухгалтерів («official regional grouping of IFAC»). Сьогодні ФАБФ нараховує більше 1900 членів в 24-ох територіальних відділеннях України.

Для виконання завдань з розвитку професійної освіти Федерацією створений у 2008 році «Інститут обліку і фінансів», що проводить навчання за програмами професійної сертифікації (САРА, САРС, САР/СІРА).

7. Палата аудиторів і бухгалтерів України (ПАБУ).

Громадська спілка «Палата аудиторів і бухгалтерів України» створена у серпні 2016 року з метою підвищення статусу бухгалтерської та аудиторської професій в суспільстві, якості професійних послуг членів Спілки та сприяння впровадженню в практику бухгалтерського обліку і аудиту кращих міжнародних професійних стандартів.

Палата аудиторів і бухгалтерів України має представництва в більшості регіонів України, що надає їй статусу всеукраїнської професійної громадської організації.

Місія ПАБУ – створення нових фахових цінностей через впровадження високих міжнародних стандартів професії аудитора і бухгалтера для підвищення її статусу у суспільстві та визнання світовою професійною спільнотою

Мета ПАБУ – підвищення статусу бухгалтерської та аудиторської професій в суспільстві, якості професійних послуг членів Спілки та сприяння впровадженню в практику бухгалтерського обліку і аудиту кращих міжнародних професійних стандартів.

Завдання ПАБУ:

- досягнення міжнародного визнання українських фахівців з обліку й аудиту;
- зміцнення та підвищення статусу професії бухгалтера та аудитора;
- сприяння удосконаленню професійного законодавчого поля;
- захист законних прав та інтересів своїх членів;
- розроблення і впровадження власних програм добровільної професійної сертифікації членів Спілки, що відповідають вимогам кращої світової практики до професійної освіти бухгалтерів (аудиторів), зокрема вимогам Міжнародних стандартів освіти МФБ;
- формування та реалізація системи постійного професійного розвитку своїх членів;
- розвиток міжнародного співробітництва.

8. Інститут сертифікованих професіоналів обліку й аудиту (ІСААР).

Громадська спілка «Інститут сертифікованих професіоналів обліку й аудиту» (Institute of Certified Accounting and Auditing Professionals) (ІСААР).

Місією ІСААР є сприяння розвитку бухгалтерської професії та підвищенню довіри до неї в Україні, що в свою чергу є запорукою зростання довіри у стосунках між господарюючими суб'єктами та задоволення економічних інтересів суспільства в цілому.

Для реалізації місії цілями діяльності ІСААР є:

- сприяння розвитку бухгалтерського обліку й аудиту в Україні на основі впровадження міжнародних професійних стандартів,
- досягнення міжнародного визнання українських професіоналів обліку й аудиту,
- сприяння удосконаленню податкового законодавства, а також,
- захист законних прав і інтересів членів ІСААР, шляхом об'єднання зусиль професіоналів з обліку й аудиту.

ТЕМА 14. ЕТИКА ПРОФЕСІЙНОГО БУХГАЛТЕРА.

1. Етичний кодекс професійних бухгалтерів: суть і значення.
2. Загальна характеристика основоположних принципів.
3. Загрози дотримання професійної етики бухгалтерами.
4. Застережні заходи щодо усунення або зменшення загроз до прийняттого рівня.
5. Етичні конфлікти у застосуванні основоположних принципів та методи їх розв'язання.
6. Професійна діяльність бухгалтера з точки зору дотримання філософських принципів прийняття етичних рішень.

1. Етичний кодекс професійних бухгалтерів: суть і значення.

Міжнародна федерація бухгалтерів запровадила міжнародний Кодекс етики професійних бухгалтерів як основу для етичних вимог (кодексу етики, детальних правил, рекомендацій, норм поведінки) до професійних бухгалтерів у кожній країні, який повною мірою стосується і аудиторів.

Федерація професійних бухгалтерів і аудиторів України (ФПБАУ) рішенням XI з'їзду від 24 грудня 2007 року постановила: Прийняти Кодекс етики Міжнародної федерації бухгалтерів, за Кодекс етики Федерації професійних бухгалтерів і аудиторів України, який є обов'язковим для дотримання усіма членами ФПБАУ.

Міжнародний кодекс етики професійних бухгалтерів має чотири складові частини:

1) частина 1. Дотримання вимог кодексу, основоположні принципи та концептуальна основа – містить основоположні принципи та концептуальну основу і застосовується до всіх професійних бухгалтерів;

2) частина 2. Професійні бухгалтери у бізнесі – містить додатковий матеріал, що застосовується до професійних бухгалтерів у бізнесі при здійсненні ними своєї професійної діяльності. До професійних бухгалтерів у бізнесі належать професійні бухгалтери, які працюють штатними працівниками, залучені або найняті за контрактом на керівні або некерівні посади, у наступних сферах: торгівля, промисловість або сфера послуг; державний сектор; освіта; неприбутковий сектор; регуляторні органи або професійні організації.

Частина 2 також застосовується до осіб, які є професійними бухгалтерами в публічній практиці, при здійсненні ними своєї професійної діяльності відповідно до їх відносин з фірмою, незалежно від того, чи є вони підрядниками, штатними працівниками або власниками;

3) частина 3. Професійні бухгалтери в публічній практиці – містить додатковий матеріал, що застосовується до професійних бухгалтерів у публічній практиці при наданні ними професійних послуг;

4) частина 4. Міжнародні стандарти незалежності, в яких наведено додатковий матеріал, який застосовується до професійних бухгалтерів у публічній практиці при наданні послуг із надання впевненості, а саме:

Частина 4А. Незалежність для завдань з аудиту та огляду застосовується при виконанні завдань з аудиту або огляду;

Частина 4Б. Незалежність для завдань з надання впевненості, що не є завданнями з аудиту та огляду, застосовується при виконанні завдань із надання впевненості, що не є завданнями з аудиту або огляду.

2. Загальна характеристика основоположних принципів.

Відмінною ознакою професії бухгалтера є прийняття нею на себе відповідальності діяти в суспільних інтересах. Діючи в суспільних інтересах, професійний бухгалтер враховує не тільки переваги або вимоги окремого клієнта або організації-працедавця, а й інтереси інших зацікавлених сторін при здійсненні професійної діяльності.

Діючи в інтересах громадськості, професійний бухгалтер повинен дотримуватись етичних вимог, викладених в Міжнародному кодексі етики професійних бухгалтерів (МКЕПБ).

Професійний бухгалтер повинен дотримуватись кожного з основоположних принципів (рис. 14.1).

<i>Чесність</i>	бути відвертим і правдивим у всіх професійних та ділових відносинах
<i>Об'єктивність</i>	здійснювати професійне або ділове судження, не будучи скомпрометованим внаслідок: упередженості, конфлікту інтересів або неналежного впливу інших осіб, організацій, технологій або інших факторів або невиправданої залежності від них
<i>Конфіденційність</i>	дотримуватись конфіденційності інформації, отриманої в результаті професійних та ділових відносин
<i>Професійна поведінка</i>	дотримуватись вимог відповідних законодавчих і нормативних актів; поводитися відповідно до професійного обов'язку діяти в суспільних інтересах у всіх видах професійної діяльності та ділових відносинах; і уникати будь-якої поведінки, яка, як знає професійний бухгалтер або повинен знати, може дискредитувати професію
<i>Професійна компетентність та належна ретельність</i>	досягати та підтримувати такий рівень професійних знань та навичок, який необхідний для забезпечення отримання клієнтом або організацією-працедавцем, компетентної професійної послуги на основі сучасних технічних та професійних стандартів та відповідного законодавства, та діяти сумлінно та відповідно до застосованих технічних та професійних стандартів

Рисунок 14.1 Основоположні принципи.

3. Загрози дотримання професійної етики бухгалтерами.

Обставини, в яких діють професійні бухгалтери, можуть викликати специфічні загрози порушення основоположних принципів. Неможливо визначити кожен ситуацію, яка створює такі загрози, та вжити відповідні застережні заходи.

Концептуальна основа кодексу вимагає від професійного бухгалтера не простого дотримання конкретних правил, що можуть бути довільними, а виявлення, здійснення оцінки та усунення загрози у порушенні основоположних принципів.

Загрозу для дотримання основоположних принципів можуть становити різні обставини, які розподіляються за такими категоріями (рис. 14.2).



Рисунок 14.2 Категорії загроз для професійних бухгалтерів

Коли професійний бухгалтер виявляє загрозу дотриманню основоположних принципів, він повинен оцінити, чи є рівень такої загрози прийнятним.

Прийнятний рівень – це рівень, при якому ймовірно, що професійний бухгалтер, застосовуючи перевірку розсудливою та проінформованою третьою стороною, дійде висновку про те, що він дотримується основоположних принципів.

4. Застережні заходи щодо усунення або зменшення загроз до прийнятного рівня.

Якщо професійний бухгалтер визначає, що рівень ідентифікованих загроз дотриманню основоположних принципів є неприйнятним, бухгалтер повинен реагувати на такі загрози шляхом їх усунення або зменшення до прийнятного рівня. Бухгалтер повинен зробити це шляхом:

а) усунення обставин, включаючи інтереси або відносини, які створюють ці загрози;

б) застосування застережних заходів, якщо такі є, і якщо їх можна застосувати, щоб зменшити загрози до прийнятного рівня, або

в) відмови від конкретної професійної діяльності чи її припинення.

Застережні заходи – це дії, здійснювані професійним бухгалтером, які окремо або сукупно ефективно зменшують загрози дотриманню основоположних принципів до прийнятного рівня.

Застережні заходи, що можуть усунути або зменшити загрози до прийнятного рівня, належать до двох широких категорій:

1) застережні заходи, встановлені професійними організаціями, законами чи нормативними актами, передбачають:

– вимоги до освіти, професійної підготовки та досвіду для набуття статусу фахівця;

– вимоги подальшої професійної освіти;

– нормативні акти щодо корпоративного управління;

– професійні стандарти;

– моніторинг з боку професійних організацій або регулювальних органів і дисциплінарні процедури;

– зовнішній огляд юридично уповноваженою третьою стороною звітів, податкових декларацій, листування або інформації, підготовлених професійним бухгалтером;

2) застережні заходи у робочому середовищі.

У робочому середовищі відповідні застережні заходи будуть різні залежно від обставин. До застережних заходів у робочому середовищі належать застережні заходи на рівні фірми та застережні заходи на рівні завдання.

5. Етичні конфлікти та методи їх розв'язання.

Внаслідок виконання завдання у професійного бухгалтера, аудитора можуть виникати *етичні конфлікти у застосуванні основоположних принципів*. Починаючи процес офіційного чи неофіційного розв'язання конфлікту, професійний бухгалтер, розглядає окремо або разом, такі складові цього процесу: 1) відповідні факти; 2) пов'язані з процесом етичні питання; 3) основоположні принципи, що стосуються цього питання; 4) встановлені внутрішні процедури; 5) альтернативні заходи.

Розглянувши ці питання, професійний бухгалтер визначає належні заходи, що відповідають визначеним основоположним принципам. Професійний бухгалтер також вивчає наслідки кожного з можливих заходів. Якщо питання лишається невирішеним, бухгалтер звертається до інстанцій в наступній послідовності:

- консультивання з відповідними представниками фірми чи організації, яка його наймає, для отримання допомоги в розв'язанні проблеми;
- обговорення з найвищим управлінським персоналом організації, наприклад, з членами Ради директорів або комітету з аудиту;
- отримання поради відповідного професійного органу або радників з правових питань для розв'язання етичних проблем без порушення конфіденційності.

За неможливості застосування застережних заходів професійний бухгалтер повинен:

- відхилити або припинити надання конкретної професійної послуги,
- АБО відмовитись від клієнта (у випадку професійного бухгалтера-практика)
- АБО звільнитись з організації-роботодавця (у випадку найманого професійного бухгалтера).

Якщо всі належні можливості вичерпані, а етичний конфлікт залишається невирішеним, професійний бухгалтер повинен, якщо це можливо, відмовитись від подальшого вирішення питання, що спричинило конфлікт.

6. Професійна діяльність бухгалтера з точки зору дотримання філософських принципів прийняття етичних рішень.

Професійна діяльність бухгалтера, зокрема, передбачає формування різних форм звітності (фінансова, податкова, статистична, внутрішня або управлінська) та відповідальність за правдивість поданої у цій звітності інформації.

Зупинимось більше на управлінських звітах, які містять як фінансову, так і нефінансову інформацію. З точки зору дотримання філософських

принципів прийняття управлінських рішень важливими є такі формати управлінської звітності, які б забезпечували інформацією менеджмент економічного суб'єкта задля прийняття управлінських рішень виважено та з високим рівнем відповідальності перед суспільством за наслідки діяльності певного суб'єкта господарювання.

Так, згідно принципу утилітаризму правильність рішення визначається тим, що воно приносить максимальну користь більшості людей, а не окремим особам (власникам бізнесу, інвесторам і т.д.).

Відповідно до принципу дотримання прав людини в контексті глобалізаційних процесів та екологічних загроз, актуальним є такі важливі аспекти, як захист екології, раціональне використання ресурсів та впровадження екологічних стандартів. Тому при формуванні управлінських звітів слід акцентувати увагу на дотриманні екологічних стандартів, моніторингу якості земельних та інших природних ресурсів, мінімізації негативного впливу на навколишнє середовище тощо.

TOPIC 14. ETHICS OF A PROFESSIONAL ACCOUNTANT.

1. Code of ethics for professional accountants: essence and meaning.
2. General characteristics of the fundamental principles.
3. Threats to compliance with professional ethics by accountants.
4. Precautions to eliminate or reduce threats to an acceptable level.
5. Ethical conflicts in the application of fundamental principles and methods for their resolution.
6. Professional activities of an accountant from the point of view of compliance with philosophical principles of ethical decision-making.

1. Code of ethics for professional accountants: essence and meaning.

The International Federation of Accountants has introduced the International Code of Ethics for Professional Accountants as the basis for ethical requirements (code of ethics, detailed rules, recommendations, standards of conduct) for professional accountants in each country, which fully applies to auditors.

The Federation of Professional Accountants and Auditors of Ukraine (FPBAU) by the decision of the XI Congress of December 24, 2007 decided: To adopt the Code of Ethics of the International Federation of Accountants as the Code of Ethics of the Federation of Professional Accountants and Auditors of Ukraine, which is mandatory for compliance by all members of the FPBAU.

The International Code of Ethics for Professional Accountants has four components:

1) Part 1. Compliance with the requirements of the code, fundamental principles and conceptual framework – contains fundamental principles and conceptual framework and applies to all professional accountants;

2) Part 2. Professional Accountants in Business – contains additional material that applies to professional accountants in business in the performance of their professional activities. Professional accountants in business include professional accountants who are employed, engaged or contracted in managerial or non-managerial positions in the following sectors: commerce, industry or the service sector; the public sector; education; the not-for-profit sector; regulatory bodies or professional organizations.

Part 2 also applies to individuals who are professional accountants in public practice in the performance of their professional activities in accordance with their relationship with a firm, whether as contractors, employees or owners;

3) Part 3. Professional Accountants in Public Practice – contains additional material that applies to professional accountants in public practice in the performance of their professional services;

4) Part 4. International Standards on Independence, which provides additional material applicable to professional accountants in public practice when providing assurance services, namely:

Part 4A. Independence for Audit and Review Engagements applies to audit or review engagements;

Part 4B. Independence for Assurance Engagements Other than Audit and Review Engagements applies to assurance engagements other than audit or review engagements.

2. General characteristics of the fundamental principles.

The distinctive feature of the accounting profession is its acceptance of the responsibility to act in the public interest. In acting in the public interest, a professional accountant considers not only the interests or requirements of an individual client or employing organization, but also the interests of other stakeholders in the performance of professional activities.

In acting in the public interest, a professional accountant must comply with the ethical requirements set out in the International Code of Ethics for Professional Accountants (ICPEA).

A professional accountant must comply with each of the fundamental principles (Figure 14.1).

<i>Honesty</i>	Be open and truthful in all professional and business relationships
<i>Objectivity</i>	Avoid bias, conflict of interest, or undue influence from others on professional or business judgment
<i>Privacy</i>	Respect the confidentiality of information obtained as a result of professional and business relationships and therefore not disclose such information to third parties without proper and specific authorization, unless there is a legal or professional right to disclose it; not use this information for the personal benefit of the professional accountant or third parties
<i>Professional behavior</i>	Comply with relevant laws and regulations and refrain from any actions that bring the profession into disrepute
<i>Professional competence and due diligence</i>	Maintain professional knowledge and skills at a level necessary to ensure that the client or employer receives competent, professional services based on current practice trends, legislation and methodologies, and to act with integrity and in accordance with applicable technical and professional standards

Figure 14.1 Fundamental principles

3. Threats to compliance with professional ethics by accountants.

The circumstances in which professional accountants operate may create specific threats to compliance with the fundamental principles. It is not possible to identify every situation that creates such threats and apply appropriate safeguards.

The conceptual framework of the code requires a professional accountant not to simply comply with specific rules, which may be arbitrary, but to identify, evaluate and address threats to compliance with the fundamental principles.

Threats to compliance with the fundamental principles may arise from a variety of circumstances, which are categorized as follows (Figure 14.2).

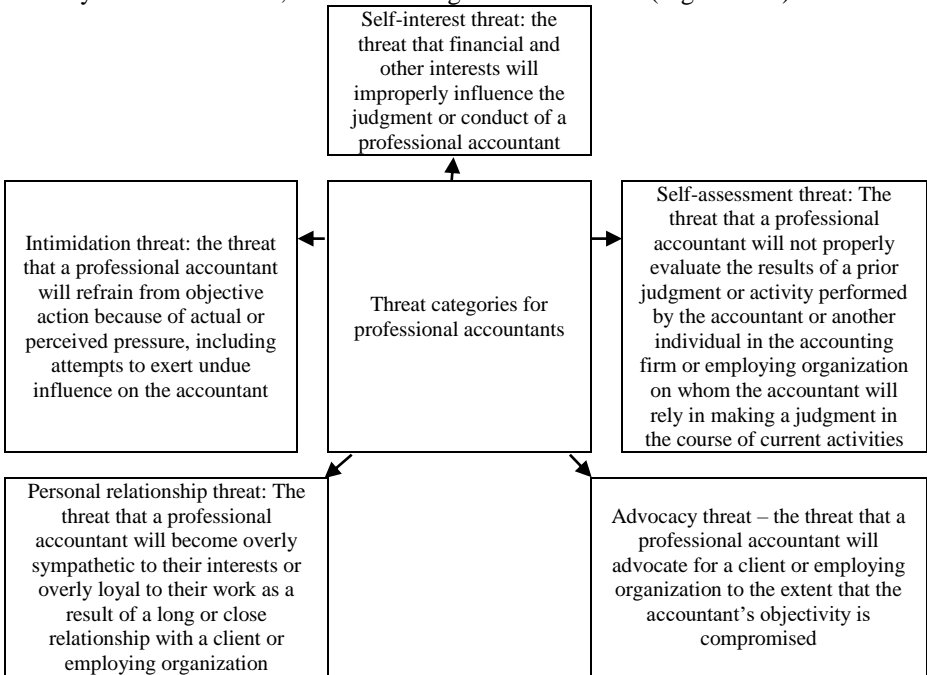


Figure 14.2 Threat categories for professional accountants

When a professional accountant identifies a threat to compliance with the fundamental principles, the professional accountant shall evaluate whether the level of the threat is acceptable.

An acceptable level is a level at which it is likely that the professional accountant, using a reasonable and informed third party review, would conclude that the professional accountant is complying with the fundamental principles.

4. Precautions to eliminate or reduce threats to an acceptable level.

If a professional accountant determines that the level of identified threats to compliance with the fundamental principles is unacceptable, the accountant shall respond to those threats by eliminating them or reducing them to an acceptable level. The accountant shall do this by:

- a) Eliminating the circumstances, including interests or relationships, that create the threats;
- b) Applying safeguards, if any, and if applicable, to reduce the threats to an acceptable level; or
- c) Refusing or terminating the specific professional activity.

Safeguards are actions taken by a professional accountant that, individually or in the aggregate, effectively reduce threats to compliance with the fundamental principles to an acceptable level.

Safeguards that may eliminate or reduce threats to an acceptable level fall into two broad categories:

1) Safeguards established by professional organizations, laws or regulations include: – requirements for education, training and experience for professional status; – continuing professional education requirements; – corporate governance regulations; – professional standards; – monitoring by professional organizations or regulators and disciplinary procedures; – external review by a legally authorized third party of reports, tax returns, correspondence or information prepared by the professional accountant;

2) Work environment safeguards. In the work environment, appropriate safeguards will vary depending on the circumstances.

Work environment safeguards include firm-level safeguards and engagement-level safeguards.

5. Ethical conflicts in the application of fundamental principles and methods for their resolution.

As a result of the performance of an engagement, an accountant in public practice may be confronted with ethical conflicts in the application of fundamental principles. In initiating a formal or informal resolution process, the accountant shall consider, separately or in combination, the following elements: 1) the relevant facts; 2) the ethical issues involved; 3) the fundamental principles relevant to the issue; 4) the established internal procedures; and 5) alternative courses of action.

Having considered these issues, the accountant shall determine appropriate courses of action consistent with the identified fundamental principles. The accountant shall also consider the implications of each course of action. If the issue remains unresolved, the accountant shall proceed in the following order:

- consult with appropriate representatives of the firm or organization that employs the accountant for assistance in resolving the issue;
- discuss with the organization’s most senior management, such as members of the board of directors or audit committee;
- Seek advice from an appropriate professional body or legal advisors to resolve ethical concerns without compromising confidentiality.

If safeguards are not available, the professional accountant should:

- Refuse or discontinue the specific professional service,
- OR Resign from the client (in the case of a professional accountant in practice)
- OR Resign from the employing organization (in the case of a professional accountant in employment).

If all appropriate avenues have been exhausted and the ethical conflict remains unresolved, the professional accountant should, if possible, decline to further address the matter that gave rise to the conflict.

6. Professional activities of an accountant from the point of view of compliance with philosophical principles of ethical decision-making.

The professional activity of an accountant, in particular, involves the formation of various forms of reporting (financial, tax, statistical, internal or management) and responsibility for the truthfulness of the information presented in this reporting.

Let us dwell more on management reports, which contain both financial and non-financial information. From the point of view of adhering to the philosophical principles of making managerial decisions, such formats of management reporting are important, which would provide the management of an economic entity with information in order to make managerial decisions in a balanced manner and with a high level of responsibility to society for the consequences of the activities of a particular business entity.

Thus, according to the principle of utilitarianism, the correctness of a decision is determined by the fact that it brings maximum benefit to the majority of people, and not to individuals (business owners, investors, etc.).

In accordance with the principle of respecting human rights in the context of globalization processes and environmental threats, such important aspects as environmental protection, rational use of resources and implementation of environmental standards are relevant. Therefore, when forming management reports, attention should be focused on compliance with environmental standards, monitoring the quality of land and other natural resources, minimizing negative impact on the environment, etc.

ТЕМА 15. ЕТИКА ПРАЦІВНИКА ДПСУ.

1. Поняття про державну службу. Принципи державної служби.
2. Сутність та завдання етики працівників ДПС.
3. Етичні вимоги суспільства до працівників ДПС.
4. Правила етичної поведінки в органах ДПС.
5. Морально-етичні принципи професійної діяльності працівника ДПС.
6. Норми поведінки працівника ДПС.
7. Протидія корупції в органах ДПС України.

1. Поняття про державну службу. Принципи державної служби.

Закон України «Про державну службу» визначає принципи, правові та організаційні засади забезпечення публічної, професійної, політично неупередженої, ефективної, орієнтованої на громадян державної служби, яка функціонує в інтересах держави і суспільства, а також порядок реалізації громадянами України права рівного доступу до державної служби, що базується на їхніх особистих якостях та досягненнях.

Державна служба – це публічна, професійна, політично неупереджена діяльність із практичного виконання завдань і функцій держави.

Державний службовець – це громадянин України, який займає посаду державної служби в органі державної влади, іншому державному органі, його апараті (секретаріаті), одержує заробітну плату за рахунок коштів державного бюджету та здійснює встановлені для цієї посади повноваження, безпосередньо пов'язані з виконанням завдань і функцій такого державного органу, а також дотримується принципів державної служби.

Державна служба здійснюється з дотриманням таких принципів: верховенства права, законності, професіоналізму, патріотизму, доброчесності, ефективності, забезпечення рівного доступу до державної служби, політичної неупередженості, прозорості, стабільності.

2. Сутність та завдання етики працівників ДПС.

Етика працівників ДПС є специфічним видом професійної етики, яка з врахуванням норма закону аналізує дію загальних принципів та норм моралі у сфері діяльності працівників ДПС.

Основними завданнями етики працівника ДПС України є:

- підвищення довіри і впевненості суспільства в його етичних діях;
- узаконення накладення санкцій за неетичну поведінку;
- зменшення кількості неетичних вчинків шляхом їх засудження та покарання за них;
- виховування чуйності і підвищення підготовленості працівників державної податкової служби до ухвалення більш етичних варіантів рішень;
- подолання невпевненості у виборі між етичною і неетичною

поведінкою;

- розвиток здібностей і вміння аналізувати етичний і вартісний результат;
- допомога працівникам ДПС у вирішенні дилеми співвідношення етики вчинку і власного інтересу;
- підвищення рівня моральності державних службовців.

Обов'язки працівника ДПС:

- поважати себе як особистість і з повагою ставитися до всіх відвідувачів;
- усвідомлювати, що професійна репутація – понад усе;
- цінувати співробітництво;
- пам'ятати, що ніщо так не компроментує, як розгубленість;
- бути терпимим до недоліків відвідувача.

3. Етичні вимоги суспільства до працівників ДПС.

Загальні позитивні моральні якості, якими має володіти працівник ДПС: чесність, порядність, ввічливість, тактовність, доброзичливість, охайність, вихованість, терпіння, гуманізм.

Спеціальні позитивні моральні якості, якими має володіти працівник ДПС: ерудованість, компетентність, принциповість, людяність, стриманість, рішучість, сміливість, уважність, чуйність, самокритичність.

Дії та рішення працівників ДПС торкаються прав та інтересів громадян, тому вони повинні відповідати принципам і нормам моралі, охороні авторитету державної влади і її представників. Виконання державних обов'язків потребує від представників влади розвинутого почуття відповідальності за свої рішення, дії. Процес стягування податків не є завжди добровільним, тому співробітники ДПС виконують комунікативні, організаторські, виховні та інші функції, реалізація яких вимагає найвищого напруження психіки, зібраності у спілкуванні з платником податків. Їх дії та рішення повинні відповідати закону.

Спілкуючись із близькими та знайомими людьми, працівник ДПС не повинен розголошувати службову інформацію, демонструвати власну поінформованість, брати на себе обов'язок вирішувати питання, які не входять до кола його службових обов'язків.

Працівникам ДПС забороняється займатись іншою роботою, крім професійної діяльності, особливо якщо вона входить у протиріччя з службовими обов'язками.

4. Правила етичної поведінки в органах ДПС.

Наказом ДПС України від 02.09.2019 р. № 52 «Про затвердження правил етичної поведінки в органах Державної податкової служби» затверджені Правила етичної поведінки в органах Державної податкової служби, тобто

фактично кодекс етики посадових осіб ДПС.

Даний документ розроблений з метою впровадження високих етичних стандартів поведінки Працівників, добросовісного, чесного та професійного виконання ними посадових обов'язків, а також для надання вичерпної інформації про обов'язки працівників щодо недопущення вчинення корупційних правопорушень та правопорушень, пов'язаних з корупцією, формування у них «нульової» толерантності (нетерпимості) до корупції та сприяння зміцненню суспільної довіри.

Документ складається з дев'яти частин: 1. Загальні положення. 2. Особи та підрозділи, уповноважені на забезпечення дотримання Правил. 3. Загальні обов'язк працівників. 4. Використання робочого часу. 5. Використання службового становища. 6. Використання ресурсів ДПС, територіальних органів та підвідомчих підприємств. 7. Використання інформації. 8. Обмін інформацією. 9. Відповідальність працівників за порушення Правил.

Етична поведінка працівників ґрунтується на принципах державної служби, визначених Законом України «Про державну службу», а також загальних вимогах до поведінки, визначених Законом України «Про запобігання корупції» та Загальними правилами етичної поведінки державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування.

5. Морально-етичні принципи професійної діяльності працівника ДПС.

Працівник ДПС зобов'язаний служити Українському народові, демонструючи етичну поведінку, усвідомлюючи, що державна служба передбачає: відданість Українському народу, зобов'язання діяти в інтересах держави та відстоювати національні інтереси, утверджуючи базові суспільні цінності; свідоме підпорядкування власних інтересів суспільним вимогам та інтересам і державним пріоритетам; професійне, сумлінне виконання службових обов'язків згідно з Конституцією України, законами України, іншими нормативно-правовими актами.

Визначальні правові принципи діяльності працівників ДПС:

- правомірність;
- правова впевненість;
- рівність перед законом.

Ці принципи мають розглядатися на фоні доцільності та дієвості.

Принцип ***правомірності*** в діяльності ДПС означає: правильне застосування законів; гарантію бездоганності адміністративних процедур та добросовісності працівників; чітке обґрунтування рішень за скаргами та апеляціями платників податків.

Принцип ***правової впевненості*** означає: визначеність прав та обов'язків як платника податків, так і ДПС; надання платникам податків достовірної та повної інформації, передбаченої правовими актами; чіткість розподілу

обов'язків та персональної відповідальності серед працівників податкової служби; належну оперативність розгляду справ (своєчасну підготовку та видачу платникам податків передбачених законодавством довідок, посвідчень, інших документів); усвідомлене ставлення до своїх повноважень у відносинах з платниками податків.

Принцип *рівності перед законом* вимагає від ДПС чіткості у проведенні податкової політики.

6. Норми поведінки працівника ДПС.

Працівник ДПС є представником суспільних інтересів і повинен служити народу України. Своїми діями та вчинками він має сприяти зміцненню позитивного іміджу та авторитету державної служби, дорожити своїм ім'ям та статусом. Він також є представником організації, призначеної дотримуватися закону, і своїми діями та вчинками має сприяти добровільному виконанню платниками податків своїх податкових зобов'язань.

«Професійна чесність» означає, що працівники ДПС у своїй діяльності дотримуються вимог законів і не входять у змову з платниками податків. Такі поняття, як бездоганність і порядність на сьогодні дещо знецінені, але саме вони адекватні змісту професійної чесності. Професійна чесність податківців не повинна підлягати сумніву.

Працівник ДПС повинен усвідомлювати, що державна посада є виявом довіри народу. Проходження державної служби в органах ДПС несумісне з корумпованістю і хабарництвом.

Працівник ДПС повинен дотримуватись таких норма у своїй поведінці, як патріотизм, справедливість, законність, нейтральність та неупередженість, ефективність, прозорість і відкритість, корпоративність.

Працівник ДПС повинен відстоювати професійну честь і гідність як особисту, так і своїх колег, не допускати розголошення недостовірної інформації та упередженої критики на їх адресу.

Працівник ДПС зобов'язаний мати охайний діловий зовнішній вигляд.

Етичні правила поведінки керівника органу державної податкової служби. Керівник зобов'язаний бути відданим етичним принципам і нормам професійної діяльності та демонструвати підлеглим і громадянам зразкову етичну поведінку та здійснювати добір працівників до органу державної податкової служби, враховуючи їх моральні, професійні та ділові якості.

Також керівник повинен бути справедливим в оцінці роботи підлеглих, застосовуючи відповідне моральне і матеріальне стимулювання працівника, у тому числі просування по службі.

7. Протидія корупції в органах ДПС України.

У складі ДПС України функціонує *Департамент з питань запобігання*

та виявлення корупції, діяльність якого здійснюється за трьома напрямками: Антикорупційна діяльність; Антикорупційне законодавство України; Антикорупційна програма ДПСУ.

Основні завдання Департаменту з питань запобігання та виявлення корупції в органах ДПСУ:

- розроблення, організація та контроль за проведенням заходів щодо запобігання корупційним правопорушенням та правопорушенням, пов'язаним з корупцією;

- організація роботи з оцінки корупційних ризиків у діяльності ДПС, підготовки заходів щодо їх усунення, внесення Голові ДПСУ (або особі, на яку покладено виконання обов'язків) відповідних пропозицій;

- надання методичної та консультаційної допомоги з питань додержання законодавства щодо запобігання корупції;

- здійснення заходів з виявлення конфлікту інтересів, сприяння його врегулюванню, інформування Голови ДПСУ (або особи, на яку покладено виконання обов'язків) та Національного агентства з питань запобігання корупції про виявлення конфлікту інтересів та заходи, вжиті для його врегулювання;

- перевірка факту подання суб'єктами декларування декларацій та повідомлення Національного агентства з питань запобігання корупції про випадки неподання чи несвоєчасного подання таких декларацій у визначеному відповідно до Закону України «Про запобігання корупції» порядку;

- здійснення контролю за дотриманням антикорупційного законодавства, у тому числі у територіальних органах ДПС, на підприємствах, в установах, організаціях, що належать до сфери управління ДПС;

- розгляд повідомлень про порушення вимог Закону України «Про запобігання корупції», у тому числі у територіальних органах ДПС, на підприємствах, в установах, організаціях, що належать до сфери управління ДПС;

- здійснення повноважень у сфері захисту викривачів відповідно до Закону України «Про запобігання корупції»;

- інформування Голови ДПСУ (або особи, на яку покладено виконання обов'язків), Національного агентства з питань запобігання корупції а, інших спеціально уповноважених суб'єктів у сфері протидії корупції у випадках, передбачених законодавством, про факти порушення законодавства у сфері запобігання і протидії корупції.

ЛІТЕРАТУРА

Базова

1. Воронкова В.Г. Етика ділового спілкування: підруч. К. Магнолія, 2020. 312 с.
2. Голов С.Ф., Голубка Я.В., Костюченко В.М., Кузіна Р.В., Чижевська Л.В. Професійна етика бухгалтера: підруч. Житомир: ПП Рута 2022. 260 с. URL: <https://eztuir.ztu.edu.ua/bitstream/handle/123456789/8043/%d0%95%d1%82%d0%b8%d0%ba%d0%b0%20%d0%b1%d1%83%d1%85%d0%b3%d0%b0%d0%bb%d1%82%d0%b5%d1%80%d0%b0.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
3. Загальні правила етичної поведінки державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування, затв. Наказом Національного агентства України з питань державної служби від 05.08.2016р. №158. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1203-16#Text>.
4. Кодекс етики працівників підрозділу внутрішнього аудиту, затв. Наказом Міністерства фінансів України від 29.09.2011р. №1217. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1195-11#n13>.
5. Кулинич М., Скорук О. Професійна етика бухгалтера, аудитора та податківця: конспект лекцій. Луцьк: Волинський національний університет імені Лесі Українки, 2022. 113 с. URL: https://evnuir.vnu.edu.ua/bitstream/123456789/20684/3/PEBAP_konspekt.pdf.
6. Міжнародний кодекс етики професійних бухгалтерів (включаючи міжнародні стандарти незалежності) видання 2021 року. URL: https://ifacweb.blob.core.windows.net/publicfiles/2024-06/2021%20IESBA%20HB_Ukrainian_Secure.pdf.
7. Нужна О.А. Комунікативні процеси та професійна етика: електр. навч. посіб., 2021. Довідка № 21-15. Протокол засідання навчально-методичної ради ЛНТУ № 1 від 21 вересня 2021 р. URL: https://elib.lntu.edu.ua/sites/default/files/elib_upload/%D0%9D%D1%83%D0%B6%D0%BD%D0%B0%201/index.html.
8. Петрінко В.С. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці: навч. посіб. Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. 360 с. URL: <https://www.uzhnu.edu.ua/uk/infocentre/get/31879>.
9. Правила етичної поведінки в органах Державної податкової служби, затв. Наказом ДПС України від 02.09.2019р. №52. URL: <https://tax.gov.ua/diyalnist-/zakonodavstvo-pro-diyalnis/nakazi-pro-diyalnist/73616.html>.
10. Про аудит фінансової звітності та аудиторську діяльність: Закон України від 21.12.2017р. №2258-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2258-19#Text>.
11. Про державну службу: Закон України від 10.12.2015 р. №889-VIII.

URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/889-19#Text>.

12. Про запобігання корупції: Закон України від 14.10.2014р. №1700-VII.

URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1700-18#Text>.

Допоміжна

13. Бондаренко Н.М., Крижановська О.А. Професійні цінності та етика як фактор підвищення довіри до професії бухгалтера. *Облік і фінанси*. 2020. №4(90). С. 10-16. URL: http://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1&Image_file_name=PDF/Oif_apk_2020_4_4.pdf.

14. Бурденко І.М., Майборода А.В. Професійна етика бухгалтера: управлінський підхід. *Бізнес-навігатор*. 2020. №5(61). С. 194-199. URL: https://essuir.sumdu.edu.ua/bitstream-download/123456789/82395/1/Burdenko_ethics_paper.pdf.

15. Добročесність та етика: навч. посіб. Відень, 2021. 72 с. URL: https://www.unodc.org/documents/e4j/IntegrityEthics/E4J_Integrity_and_Ethics_Teaching_Guide_final_UKR.pdf.

16. Метелиця В.М. Міжнародні тенденції розвитку регулювання професійної діяльності бухгалтерів. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Сер.: Міжнародні економічні відносини та світове господарство*. 2021. Вип. 37. С. 60-65. URL: http://www.visnyk-econom.uzhnu.uz.ua/archive/37_2021ua/11.pdf.

17. Нужна О.А. Основоположні принципи етики професійних бухгалтерів: зміст і фінансові наслідки їх недотримання. *Галицький економічний вісник*. 2025. Том 93. № 2. С. 18-24. URL: <https://galicianvisnyk.tntu.edu.ua/?art=1418>.

18. Нужна О.А. Професійна етика та її місце у підготовці фахівців з обліку і оподаткування. *Економічний форум*. 2021. №2. С. 142-146. URL: http://e-forum.lntu.edu.ua/index.php/ekonomichnyy_forum/article/view/215/202.

19. Нужна О.А. Стиль керівництва та його вплив на реалізацію функцій спілкування у діловій комунікації. *Економічний часопис Волинського національного університету імені Лесі Українки*. 2021. №4. С. 81-87. URL: <https://echas.vnu.edu.ua/index.php/echas/article/view/719>.

20. Нужна О.А. Soft skills та етичні аспекти ділової комунікації у професійній діяльності бухгалтера. *Галицький економічний вісник*. 2021. №6(73). С. 25-32. <https://galicianvisnyk.tntu.edu.ua/pdf/73/1026.pdf>.

21. Орехова А.І. Проблемні аспекти дотримання етичних норм професійними бухгалтерами. *Інвестиції: практика та досвід*. 2020. №23. С. 5-9. DOI: 10.32702/2306-6814.2020.23.5. URL: <http://www.investplan.com.ua/?op=1&z=7227&i=0>.

22. Писаренко Т.М., Нужна О.А., Глущкевич Н.В. Організація роботи управлінського облікового персоналу в бюджетних установах: теоретичні,

методичні та комунікативні аспекти. *Галицький економічний вісник*. 2022. № 4(77). С. 64-69. URL: <https://galicianvisnyk.tntu.edu.ua/pdf/77/1091.pdf>.

23. Роудс М. Як розмовляти з ким завгодно. Впевнене спілкування в будь-якій ситуації. К.: ВД «Сварог», 2021. 160 с.

24. Садовська І.Б., Нужна О.А., Нагірська К.Є. Управлінська звітність в системі економічної безпеки підприємств аграрного сектору. *Вісник Львівського торговельно-економічного університету. Серія.: Економічні науки*. 2024. Вип. 78. 122 с. С. 87-95. URL: <http://journals-lute.lviv.ua/index.php/visnyk-econom/article/view/1627>.

25. Тлущкевич Н.В., Садовська І.Б., Нужна О.А. Організаційні та комунікативні аспекти обліку за центрами відповідальності. *Галицький економічний вісник*. 2025. Том 94. № 3. С. 42-48. URL: <https://galicianvisnyk.tntu.edu.ua/pdf/94/1442.pdf>.

26. Khoroshylova I, Nuzhna O, Sushko D, Skyba H. Moral Principles in Finance: Challenges and Risks in the Context of Contemporary Commerce. *Management (Montevideo)* [Internet]. 2025 Aug. 10 [cited 2025 Aug. 19]; 3:268. Available from: <https://managment.ageditor.uy/index.php/managment/article/view/268> (Scopus).

27. Kulynych M., Skoruk O., Safarova A. Professional ethics of accountant, auditor and taxpayer as a factor of forming public opinion. *Економічний часопис Волинського національного університету імені Лесі Українки*. 2022. Том 1. №29. С. 25-33. DOI: <https://doi.org/10.29038/2786-4618-2022-01-25-33>.

28. Weiss W. Joseph. *Business Ethics, Seventh Edition: A Stakeholder and Issues Management Approach*. Berrett-Koehler Publishers, 2021. 23 November. 648 p. URL: https://books-google-com-ua.translate.goog/books?id=7U0IEAAAQBAJ&pg=PT397&dq=Economic+analysis+of+enterprise+activity+2020+year&x_tr_sl=en&x_tr_tl=uk&x_tr_hl=uk&x_tr_pto=sc.

Інформаційні ресурси

29. Аудиторська палата України. URL: <https://www.apu.com.ua>.

30. Державна податкова служба України. URL: <https://tax.gov.ua>.

31. Етика професійного бухгалтера: курс на платформі Prometheus. URL: <https://courses.prometeus.org.ua>.

32. Інститут сертифікованих професіоналів обліку й аудиту. URL: <http://icaap.org.ua/>.

33. Міжнародна федерація бухгалтерів. URL: <https://www.ifac.org/>.

34. Палата аудиторів і бухгалтерів України. URL: <https://www.pabu.com.ua/ua/>.

35. Спілка аудиторів України. URL: <http://spilka-audit.org.ua>.

36. Федерація аудиторів, бухгалтерів і фінансистів АПК України. URL: <http://federation.faaf.org.ua>.

37. Федерації професійних бухгалтерів та аудиторів України. URL: <https://www.ufpaa.org>.

Комунікативні процеси та професійна етика [Текст]: конспект лекцій для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти освітньої програми «Облік і оподаткування» галузі знань D Бізнес, адміністрування та право спеціальності D1 Облік і оподаткування денної та заочної форм навчання / уклад. О.А. Нужна. Луцьк: ВІП ЛНТУ, 2025. 82 с.

Методичне видання складене відповідно до діючої програми курсу «Комунікативні процеси та професійна етика» з метою опанування теоретичним знаннями. Наведено мету і завдання вивчення дисципліни, програму курсу, теоретичний матеріал до вивчення дисципліни, рекомендовану літературу.

Комп'ютерний набір та верстка: О.Нужна
Редактор: О. Нужна

Підп. до друку __. __. 2025. Формат 60x84/16. Папір офс.
Гарн. Таймс. Ум. друк. арк. 5,0.
Тираж 50 прим.

Відділ іміджу та промоції ЛНТУ
43018 м. Луцьк, вул. Львівська, 75
Друк – ВІП ЛНТУ

