

## ОСОБЛИВОСТІ ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ ФАХІВЦІВ ЕКОНОМІЧНОГО НАПРЯМУ

Варнавська І. В.

### ВСТУП

Сучасні процеси модернізації в економічній сфері України актуалізують потребу в дослідженні психологічних аспектів професійної діяльності економістів. Результативність і швидкість отримання послуги та власний психологічний комфорт у разі звернення до відділів економічної сфери є очікуваним і безпосереднім виміром успішності реформ для переважної більшості громадян.

У зв'язку із цим актуальними, важливим складником фахової діяльності є підвищення професійної компетентності й розвиток культури професійного спілкування спеціаліста. Водночас, урахувавши, що фахова діяльність економіста не обмежується взаємодією з клієнтом-фахівцем, вирішення означених завдань є важливим для забезпечення ефективної горизонтальної та вертикальної співпраці чиновників між собою, їх професійного й кар'єрного зростання, внутрішнього комфорту на робочому місці тощо.

Специфіка професійної діяльності фахівців економічного напрямку пов'язана з умінням психологічно грамотно спілкуватися. У соціально-психологічних джерелах зазвичай використовується поняття «ділове спілкування», спрямоване на забезпечення переговорів, проведення нарад та офіційного листування, на високу ефективність публічних виступів. У економічній професійній сфері ділове спілкування характеризується особливою специфікою й називається професійним, а іноді службовим, посадовим, статутним. Ділове спілкування – це тип спілкування, який є нормативно погоджений, чітко регламентованим, що функціонує в певній сфері для вирішення важливих завдань. Подібне спілкування в цьому випадку є родовим поняттям щодо службового. Воно може виявлятися як у службовій, так і в позаслужбовій ситуації, наприклад, «зустріч без краваток», «кавова зустріч-обговорення» тощо. Щодо професійного спілкування, то воно означає, на наш погляд, передусім ступінь кваліфікації, володіння нею. З урахуванням специфіки економічного напрямку вважаємо за необхідне виділити такі ознаки професійного спілкування:

– суворі цілеспрямованість;

- регламентованість нормативними документами (економічними законами, положеннями, наказами, статутами);
- функціонально-рольовий характер, зумовлений необхідністю дотримання етикету економічних взаємин, що виражається в певних правилах ведення професійної діяльності економічного напрямку, офіційному одязі, уживанні вузькогалузевої лексики, яку доречно використовувати в спілкуванні економістів;
- позиційно оформлене з обов'язковим урахуванням ієрархії, субординації, що відбивається у відносинах між керівником і підлеглим;
- виявляється в основних формах спілкування (переважає усна форма), стилі (переважає офіційно-діловий стиль);
- атрибутивно (відбувається в спеціальних приміщеннях, просторово оформлене, передбачає відповідні додаткові складові: меблі, оргтехніку, освітлення), що створює оптимальну комфортну, сприятливу обстановку.

### **1. Специфічні риси професійного спілкування фахівців економічного напрямку**

В основі професійного, як і будь-якого іншого, виду спілкування уміщений процес передачі та прийому повідомлень. Як суттєва одиниця спілкування виступає психологічний контакт – акт комунікації зі зворотним зв'язком. Таке спілкування, під час якого одна людина довіряє іншій свої думки про важливі події, почуття, розкриваючи ті чи ті потаємні сторони свого внутрішнього світу, називається довірливими. Воно визначається значимістю матеріалу, що розкривається співрозмовником про себе; ступенем довіри до партнера. Таке спілкування без установа психологічного контакту неможливо. Специфічними рисами довірливого спілкування є міцність (стійкість) психологічного контакту; відсутність формального психологічного впливу партнерів щодо спілкування й жорсткості контролю в його процесі; упевненість партнерів у тому, що довірена ними один одному інформація не буде використана ним на шкоду; здатність поділитися з партнером чимось суто особистим (конфіденційним), не побоюючись за наслідки; щирість партнерів.

Службове спілкування – це процес взаємодії, спрямований на розвиток і підтримку контактів і довірливих відносин із метою вирішення оперативно-службових завдань. У його зміст входять вивчення партнера (сприйняття й розуміння його індивідуально-психологічних особливостей); обмін інформацією особистісного й ділового порядку.

Отже, проаналізуємо службове спілкування фахівців економічного напрямку більш детально. Під час професійного спілкування часто необхідно долати недовіру, негативне ставлення або протидію з боку партнера. У зв'язку з цим необхідно враховувати такі моменти:

а) цілі, завдання, функції, чинники та фази професійної бесіди економіста;

б) прийоми встановлення психологічного контакту зі співрозмовником;

в) умови створення й підтримки довірливих відносин із конкретними людьми;

г) вияви різних суб'єктивних позицій і тактик рольового взаємодії при вирішенні економічних завдань.

Бесіди в процесі професійного спілкування, на відміну від повсякденних бесід, характеризуються передусім своєю цілеспрямованістю.

У таблиці 1 позначені основні ознаки, що відрізняють бесіду професійного напрямку від повсякденної.

Таблиця 1

**Основні відмінні ознаки професійних і повсякденних бесід**

<b>Повсякденні бесіди</b>	<b>Професійні бесіди</b>
Спонтанні – відбуваються, як правило, випадково й без заздалегідь поставленої мети, часто лише для корекції емоцій	Заплановані – плануються заздалегідь і спрямовані на досягнення певних цілей
Різноманітність – відрізняються великою різноманітністю	Одноманітність – відрізняються суворою тематикою
Не залежать від формату, режиму спілкування	Істотно відрізняються форматом, режимом спілкування
Емоційність – істотно залежать від емоційного стану співрозмовників	Нейтральність – залежність від емоційного стану навмисно знижується

На ефективність професійного спілкування фахівців економічного напрямку впливають суб'єктивні фактори, пов'язані з особистісними особливостями; об'єктивні чинники, пов'язані з індивідуально-психологічними особливостями партнера; ситуативні фактори, які обумовлені ситуативними та змістовними аспектами службового спілкування (нормальна або екстремальна обстановка, у якій має бути спілкуватися; перша або неодноразово повторюється бесіда; початок спілкування із загостренням або без такого; загальна (поточна) або актуальна тема професійного спілкування тощо).

Результативність бесіди залежить від таких обставин, як особистість співрозмовника (його авторитетність, професійна та комунікативна компетентність); тематика бесіди, її важливість і значущість; техніка проведення бесіди.

Тактика проведення бесіди в професійній діяльності фахівця-економіста включає:

- визначення її конкретних цілей, завдань, плану, місця й часу;
- створення обставин довіри (невербальні засоби, наприклад, інтонація голосу, дистанція: де і як сидять співрозмовники, тощо);
- уміння слухати, задавати питання, тримати ініціативу у своїх руках, не виходити за межі основної тематики.

Ураховуючи специфіку професійної діяльності економічного спрямування, установлення психологічного контакту переважно зумовлюється особистісними особливостями партнерів, зокрема авторитетністю, що базується на єдності слів і справи, професійної компетентності; комунікативною грамотністю (уміння слухати, «увійти в стан» іншого, зрозуміти його, запитувати, володіти навичками письмового та усного мовлення). Так, нерідко для встановлення психологічного контакту й довірливого спілкування необхідно отримання та накопичення інформації про співрозмовника (урахування сильних і слабких рис, мети, прагнення); включення співрозмовника в спілкування, його згоду на вступ у бесіду; використання різних стимулів, мотивацій (похвала); подолання мотивів відмови від психологічного контакту (нейтралізація установки співрозмовника на протидію, введення в оману тощо).

Облік і використання певних обставин при встановленні психологічного контакту дає змогу уникнути як смислових, так емоційних «бар'єрів». Абстрактний співрозмовник відсутній, бесіда проводиться з людиною, що знаходиться в тому чи тому психічному стані. Тому варто також мати на увазі, що під час бесіди можуть спостерігатися ігнорування думки співрозмовника; егоцентричні випитування – односторонній інтерес; інформація, що пов'язана зі спробами знайти в партнера розуміння лише власних проблем (партнеру залишаються незрозумілими цілі випитування); індиферентне, нейтральне підтвердження на висловлювання партнера;

– перефразування – передача висловлених думок або почуттів партнера власними словами;

– рефлексія – передача висловлених думок або почуттів партнера власними словами з урахуванням спостережень за його актуальним станом;

– вербалізація – уточнення думок партнера, щоб вони стали більш зрозумілими;

– применшення особистості співрозмовника (наприклад, один зі співрозмовників стверджує іншому: «Ти бачиш це в неправильному економічному ракурсі»);

– рольовий захист особистості – приховування власного самопочуття. Між змістом бесіди й формою поведінки існує протиріччя (наприклад, вимовляється загальна фраза «Я вас розумію», «Ця економічна ситуація вирішена», «Не потрібне економічне обґрунтування цієї проблеми» без розшифровки подробиць і дійсного розуміння).

Можуть бути різні підстави для визначення меж професійного спілкування фахівця економічного напрямку. Зручною формою визначення видів спілкування й місця професійного спілкування в загальній системі комунікацій є поділ видів спілкування за предметами спілкування та видами використовуваної в процесі комунікації влади, а також ролі лідера в контексті цього спілкування.

Уважаємо за необхідне зупинитися на загальних вимогах професійного спілкування як елементу ділової поведінки, адже це єдність зовнішнього вигляду та поведінки професіонала в практиці проведення справ, відповідно, адекватності дій поставленим завданням, характеризується поміркованістю, лаконічністю, уважністю, люб'язністю й почуттям часу. Професійний стиль фахівця економічного напрямку формується під впливом специфіки професії і властивостей особистості (темперамент, характер, здібності, життєві цілі й етичні принципи, які використані). Тут відділяємо підґрунтя професійного стилю, так звані відповідності. Відповідність у всьому: форма ділового документа повинна відповідати його змісту; форма вибачення – вчинку; інтенсивність забарвлення костюма – часу доби і сезону; колір шарпеток – кольору черевиків; пріоритети – основній меті; добір кадрів – специфіці діяльності й колективу; ступінь скрупульозності – настрою і зобов'язанням тощо. Загальні вимоги професійного стилю до ділової поведінки економіста:

– помірність, адже яскравість, емоційність, помітність, інтимність, помпезність, екстравагантність, сенсаційність, експансивність, драматизм тощо необхідно залишити для інших контекстів спілкування й діяльності. Діловому спілкуванню властива помірність як в образі, так і в поведінці, у всіх видах і формах професійної діяльності;

– лаконічність – нічого зайвого. Якщо з ділового документа можна щось усунути й це не вплине на сенс, варто це усунути. Те ж стосується телефонних розмов і переговорів віч-на-віч: чим ясніше, чіткіше й більш лаконічно виражена думка, тим краще (представилися → визначили цілі, сформулювали пропозицію → задали форму й терміни їх досягнення → з'ясували критерії оцінювання діяльності партнерів → призначили час і форму наступної зустрічі → «розбіглися»). Говорити необхідно стільки, скільки потрібно у визначений момент. Тут знову згадаємо про манеру спілкування «без краваток». Якщо виникає намір перейти на приятельський або дружній рівень спілкування або просто є

бажання відпочити на природі, поєднати уточнення питань з чимось ще, то варто домовитися про нову форму ділового спілкування, запропонувати цю форму (прийом, обід, матч, пікнік, полювання тощо), а не перетворювати ділову зустріч у «вербування приятеля», «театр одного актора» або «задушевну розмову»;

– уважність, як уміння бачити й помічати стан, настрої партнера по діловому спілкуванню, дає змогу обрати оптимальний тон і форму спілкування. Уміння представляти основні цілі та інтереси партнера допомагає ефективно видобувати й надавати інформацію.

Бути уважним до партнера по спілкуванню означає бути з ним в одній реальності, а не в просторі власних «незавершених справ» і «додумати за інших». Бути уважним означає бути налаштованим на сприйняття, на отримання й достовірну передачу інформації. Цей складник для економіста є одним із вирішальних, адже неухважним фахівець економічного напрямку просто не може бути;

– люб'язність – це вияв турботи про безпеку, як фізичну, так і психологічну. Наприклад, якщо чоловік спускається по сходах або виходить з транспорту разом із жінкою, то повинен бути напоготові підхопити її, якщо трапиться якийсь неприємний випадок. Те саме щодо осіб похилого віку й дітей;

– почуття часу. Це дуже важливе вміння визначити момент прийняття рішення й момент дії; бути підготовленим до дії з максимальною ефективністю. Навіть при інших рівних умовах зміст вчинків і слів істотно змінюється від того, у який час ми їх робимо та вимовляємо. Вибрати дійсно правильний момент – мистецтво, тому почуття часу можна вважати «вершиною стилю».

Отже, відсутній і не може існувати єдино правильний ідеал етичної поведінки. Тому варто звертати увагу на основні типології людей із різними властивостями особистості, різними за темпераментом як сукупністю вроджених властивостей нервової системи, а саме таке:

- а) як довго людина здатна витримувати тривале напруження;
- б) як швидко в людини утворюються навички;
- в) як швидко людина здатна перемикатися з однієї діяльності на іншу.

Отже, від темпераменту залежить те, наскільки людина буде активною, емоційною, рухливою, пластичною, яка звернена «усередину себе» (інтроверсія) або «за» (екстраверсія). Темперамент є фізіологічним підґрунтям характеру, але рисами характеру можна деякою мірою компенсувати властивості темпераменту (бути, наприклад, флегматиком, а в ситуаціях переговорів ставати начебто сангвініком).

Фахівцеві економічного напрямку необхідно в професійній діяльності ці складники враховувати. Так, під час оцінювання рівня ділової етики партнера варто мати на увазі обов'язковий вплив темпераменту. Потрібно мати уявлення й пам'ятати про основні мотиви співрозмовника, у спілкуванні з яким варто обирати аргументи, питання, форму ділової зустрічі, яка підтримує обставини, кількість і склад учасників.

Виникає питання: «Чи етично враховувати основний мотив партнера в переговорному процесі?» Стверджувальна відповідь зазвичай економить і час, і сили.

Положення 1. Мотивування. Люди з різними основними мотивами дій неоднаково поводяться, до таких мотивів зараховують отримання прибутку, економію часу, красу, задоволення, комфорт, практичність, здоров'я, доброзичливі взаємини (керівництво, колеги, партнери), оригінальність і самобутність, престиж тощо.

Положення 2. Приєднання. Діагностика домінуючої модальності, типу характеру темпераменту дає змогу «приєднатися», на час спілкування з партнером «стати» схожим на нього за модальністю, темпераментом, характером.

Під час обговорення важливих питань в економічній сфері це положення є важливим, актуальним і часто вирішальним. Відтворюючи властивості особистості партнера в поведінці, ми не маніпулюємо ним, викликаючи довіру, а ефективно слухаємо й чуємо. Довіра виникає, оскільки ми «поділяємо його реальність», світ, у якому він живе, тому він незмірно краще (ніж при звичайних умовах) нас розуміє, і ми краще розуміємо його.

Щоб приєднатися за модальністю або типом характеру, варто приєднатися за допомогою невербальних засобів, наприклад, пози, жестів, дистанції, голосу, емоцій, дихання. Це означає не повністю копіювати, частково, дзеркально або за змістом відтворювати ці елементи у своїй поведінці й навіть самовідчуття на весь час спілкування, що дає змогу, не замикаючись у собі, повністю включитися в спілкування. Отже, не тільки вигідно економить, а й зберігає нервову енергію.

Положення 3. Підтримка. Використовування навичок підтримки, активного емпатійного слухання. У спілкуванні, слухаючи співрозмовника, часто спостерігаємо однотипні невербальні засоби, типу кивання, «угукання», хмикання, посмішок, жестикулювання, зміни пози, вимовляння нейтральних, нічого не значущих слів, повторювання закінчень фраз співрозмовника тощо. Отже, даємо співрозмовникові зрозуміти, що ми його слухаємо й тим самим спонукаємо розповідати далі – це і є просте підтримує слухання. Умовні засоби підтримки в

економічному напрямі посідають вагоме значення: Кивайте! Жестикулюйте! Давайте зворотний зв'язок голосом! Нехай співрозмовник знає, що ви його слухаєте, нехай він бачить вашу реакцію, справжню або ту, яку ви бажаєте продемонструвати.

Активне ж слухання – це коли ми ще дозволяємо собі посилювати якісь важливі моменти в мові співрозмовника, деяку інтерпретацію його слів, але тільки повторюючи або незначно перетворюючи його фрази. Активне слухання по-справжньому можливо тільки разом із приєднанням. Емпатія – це розуміння емоційного стану іншої людини за допомогою співпереживання. Емпатійне слухання – це фактичний поділ стану співрозмовника, розуміння його начебто «зсередини». Таке слухання дає змогу вербалізувати те, що співрозмовник сказав, може бути, і прагне, але через різні причини проговорити не може.

Положення 4. Дотримання особистої дистанції. Необхідно враховувати особистий простір людини, вчасно збільшувати дистанцію в спілкуванні або йти на зближення. Особистий простір – це певний фізичний обсяг простору навколо людини, який вона суб'єктивно й неусвідомлено переживає як місце, у якому знаходиться, яке психологічно «заповнює собою».

Людина чуйно реагує на найменші зміни в особистому просторі (включення або виключення з нього предметів, людей, подій). Якщо беремо в руки предмет з особистого простору людини, то обов'язково залучаємо його увагу, але яке? Вороже, дружнє, здивоване, роздратоване? Особливо уважним варто бути до власності людини, яка завжди є частиною особистого простору. Розміри особистого простору для людей різних типів особистості відрізняються. Для візуала більше, для аудіала менше, для кінестетика ще менше. Впливає й рід занять людини: для людей економічної сфери діяльності, особливо тих, що володіють владою й часто працюють із великою аудиторією, особистий простір може бути настільки великим, наскільки вистачає зору. Отже, чим ближче (за параметрами) до візуала, холерика, влади, публічності, фізичного здоров'я й гарного самопочуття людей, тим більший особистий простір.

Положення 5. Оцінювання тільки вчинків і ніколи – особистість. Людина досить легко може визнати свою помилку, у чомусь вона помилилася, щось зробила неправильно, неухважно поставилася до чогось, виявила в певну недбалість. Але та ж людина ніколи не визнає, що вона необов'язкова, неухважна, недбала тощо. Більш того, оцінка людини загалом украй рідко може бути дійсною, правильною. Оцінюватися повинен вчинок, а не людина. Тільки по-справжньому близька людина, мабуть, має моральне право оцінити безпосередньо нас, а не наші вчинки. У сфері ж ділових, професійних, навчальних, спортивних, наукових тощо відносин етично оцінювати тільки вчинки, справу, слово.



## **2. Професійна самореалізація фахівців економічного напрямку**

Професійна самореалізація передбачає безпосередню професійну діяльність економіста, вона є свідомим прагненням професіонала актуалізувати свої внутрішні характеристики (властивості, здібності, якості) так, щоб їх зовнішня форма (професійні знання, уміння, навички) відповідала професійним нормативам, результат професійної діяльності отримав соціальне (професійне) визнання. Оскільки цей процес здійснюється на межах професійної та особистісної сфер, то професійна самореалізація фахівця в галузі економіки на особистісному рівні представлена, у свою чергу, процесом самовираження, а на соціальному – процесом самоствердження.

Професійна самоорганізація економіста полягає не тільки в тому, щоб упорядкувати свою професійну діяльність, а також у постійному прагненні фахівця до професійного саморозвитку, самовдосконалення. Самоорганізація – інтегральна сукупність природних і соціально придбаних властивостей, утілена в усвідомлених особливості волі та інтелекту, мотивах поведінки й реалізована в упорядкованості діяльності та поведінки. Управління своєю поведінкою відбувається за допомогою п'яти основних функцій: плануванні, організації, навчанні, мотивуванні, контролі.

Планування – функція управління, яка полягає орієнтовний описі майбутнього процесу досягнення цілей. Отже, планування починається з формулювання цілей, воно передбачає прогнозування перебігу й результатів діяльності. Сутність прогнозування полягає в тому, щоб заздалегідь оцінити можливу результативність діяльності при конкретних, діючих умовах. Механізм передбачення є процесом пізнання майбутнього, процесом формування плану майбутніх дій, оцінювання їх результатів і наслідків на підставі співвіднесення поточних процесуальних і результативних характеристик із минулим досвідом і цілями управління. Підсумком передбачення є побудова прогнозу як моделі майбутнього результату у відомих або очікуваних умовах.

Організація – функція управління, яка полягає в забезпеченні системності й упорядкованості процесу. Це процес створення системи всіх елементів організаційно-психологічної структури діяльності. Мотивування – функція управління, що забезпечує активність суб'єктів діяльності. У професійній діяльності економіста мотивувати означає наводити докази, обґрунтовувати, переконувати, надихати, підштовхувати, спонукати. Мотивування – це процес створення мотивації – зовнішнього втручання й/або певного внутрішнього стану живої системи (організму), який спонукає живу систему до дії. Мотивувати можна іншого або себе, але в будь-якому випадку це буде якийсь вплив з метою спонукання до певних дій шляхом пробудження

в іншому або собі мотивів. Пробудження мотивів здійснюється створенням образів, смислів того, що здатне задовольнити наявні або потреби, які формуються. Такі образи зручно будувати за схемою «властивість-користь-вигода».

Функція навчання здійснюється через освітню, виховну та розвивальну роботу. Виокремлення цих функцій процесу навчання проведено умовно, оскільки межі між процесами освіти, виховання й розвитку особистості відносні, деякі їх аспекти є загальними.

Освітня функція процесу навчання передбачає засвоєння особистістю наукових знань економічного спрямування, формування системи спеціальних і загальнонавчальних умінь і навичок. Виховна функція процесу навчання полягає у формуванні системи ціннісно-емоційного ставлення особистості до світу й сукупності її якостей. Розвивальна функція процесу навчання визначає розвиток загальних і спеціальних здібностей особистості, а також психічних процесів.

Контроль – функція управління, яка полягає в перевірці та оцінюванні ступеня досягнення поставлених цілей. Функція контролю полягає в спостереженні за процесами, що відбуваються, зіставленні реально досягнутих результатів із запланованими та виявленні відхилень. Ця функція найбільш тісно пов'язана з функцією планування, оскільки контролює рух до поставлених цілей.

На нашу думку, необхідно зупинитися на основних якість, які необхідні для фахівця з економіки в процесі професійного спілкування. Професійне спілкування економіста може бути розглянуто з кількох позицій, кожна з яких визначає свою специфічну точку зору й позначає особливу логіку роздумів. Із позиції зовнішнього спостерігача компетентність у спілкуванні багато в чому розглядається як еквівалент професіоналізму. У повсякденній свідомості ця точка зору може бути сформульована так: «Чи вмієш спілкуватися, професійний економісте?» Якщо фахівець з економічного напрямку, на думку спостерігача, спілкується неповною мірою, у людей виникає сумнів у його кваліфікації. Наскільки правильно це припущення – це особливе питання, безсумнівно те, що такий погляд необхідно враховувати.

Основні вимоги до компетентності економіста: коли спілкування зводиться як мінімум до двох: повинен «бачити людей наскрізь» і вміти досягати визначених цілей, навіть використовуючи психологічні прийоми. Від таких очікувань можна було б і «відмахнутися, начебто від виробленого враження» не залежав би матеріальний прибуток і можливість займатися обраною для себе справою. Наявність вимог (очікувань) нерідко породжує проблему – необхідність піклуватися про вироблене враження, що доходить іноді до прагнення весь час мати гарний вигляд. Проблема особливо загострюється, коли мова йде про

принципи етичності; наприклад, стверджують: «Ти ж економіст!» Це «ж» наголошує на тому, ніби це незаперечна істина, що економіст повинен відповідати висловленим вимогам. Завдання полягає в тому, щоб визначитися зі своїм образом: хто я, який я, яким є фахівцем? Обираючи свій образ, необхідно також вирішувати й загальне питання: чи буду я відповідати тому образу фахівця економічного спрямування, з яким мені асоціюють?

Проблема, яку обговорюють, – це професійний варіант загальної дилеми «бути чи здаватися». Це – ні що інше, як необхідність узяти відповідальність за себе – за те, що ти такий, як ти є. І це зрозуміло й правильно, адже для економіста взяти відповідальності на себе – це не тільки акт визнання своєї людської індивідуальності, а й специфічно професійна позиція.

З одного боку, якщо є прагнення мати гарний вигляд і відповідати тому образу, який на особистість «повісили», то необхідно йти на поступки. Тоді можна виявитися, імовірно, професійно не цілком точно, оскільки неузгодженість позицій, наявність іншого плану, прихованого рівня неминуче почнуть породжувати в людей, з якими відбувається спілкування, відчуття подвійності. І може виявитися, що своєю позицією невротика зумовлює породження навколо себе інших невротиків. І вже, щонайменше, за гарне враження (виглядати професійно в очах клієнтів і замовників) буде необхідно сплачувати зниженням професіоналізму. З іншого боку, якщо бути таким, як є, то виникне необхідність узяти відповідальність за все своє спілкування, за те, як себе висувати. Згідно з внутрішньою професійною ідеологією, така позиція призводить до підвищення довіри до економіста в міру підвищення внутрішньої особистісної цілісності.

Феноменологічно ж передусім підвищиться власна повага до себе. Однак платити за ці досягнення треба буде додатковими зусиллями щодо залагодження проблем, які виникають через невідповідність вимогам, що висувуються до фахівця з боку клієнтів, замовників або керівництва. З позиції партнера по спілкуванню компетентність економіста в спілкуванні нерідко видається досить небезпечною зброєю. У цьому разі вона сприймається чимось на зразок скальпеля або ножа в руках хірурга.

Однак щодо лікаря зрозуміло, що він не буде застосовувати свій інструмент на шкоду пацієнта, так як за це буде покарання. Зовсім інша розмова про фахівця-економіста. Не існує ніякого покарання за те, що він застосує якийсь прийом або маніпулятивний засіб. Коли покарання за застосування психологічного впливу не передбачено, то в партнерів по спілкуванню виникають побоювання, що економіст може використувати свій професійний вплив у корисливих цілях: особистих, дослідницьких, за чийось замовленням тощо. У результаті виникають

підозри, звинувачення, прямі випадки – застосовується широкий арсенал засобів попереджувального міжособистісного психологічного захисту.

Проблему таке ставлення становить тоді, коли фахівець зустрічається в роботі з опором клієнта або замовника. Важливий діагностичний момент тут – з'ясувати, породжений супротив внутрішніми проблемами партнера по спілкуванню або це супротив, викликаний фахівцем, точніше, професійними стандартами, з якими клієнт асоціює фахівця економіки. Завдання полягає в тому, щоб зняти побоювання, що виникли в партнера по спілкуванню. Це можна зробити двома шляхами: або бути безпечним, або переконати іншого у своїй безпеці. Тобто знову: бути чи здаватися?

Щоб бути безпечним, необхідно досить глибоко опрацювати свій внутрішній зміст, щоб вибудувати внутрішній образ себе як людини і як професіонала в конструктивному й гуманістичному ключах. Іншими словами, пройти шлях від молодшого спеціаліста до керівника фінансової установи. Навпаки, якщо прагнення переконати іншого у власній безпеці накладається на внутрішні тенденції до агресії або контролю над партнером, це є небезпечним подвійно. У результаті відносини напружуються ще сильніше.

З позиції економіста його спілкування, у свою чергу, може розглядатися з двох різних точок зору. Як професійній економіст – спілкування як інструмент, яке є необхідним, яке є один із засобів професійного арсеналу, яким зобов'язаний володіти філігранно. Як фахівець – сприймати спілкування за умову власного життя – індивідуальну – не меншою мірою, ніж соціальну, адже людина без спілкування припиняє бути суто людиною.

Загалом для економістів спілкування – цінність, а не засіб. Проблему становить протиріччя між гармонійними й ціннісними функціями спілкування. Ці суперечності створюють внутрішнє напруження, що викликає необхідність співвіднести їх між собою, обрати точку, де вони збалансовані. З одного боку, необхідно шукати відповідь на питання: де і як можу використовувати те, що є умовою мого життя, як робочий інструмент? А з іншого – чи можу використовувати специфічно професійні комунікативні техніки – іноді специфічні за своїми можливостями – у звичайних ситуаціях? Економіст змушений балансувати, обирати точку особливу: де та міра розбіжності?

Цей захід, очевидно, не може бути дуже великий, тому що при деякій критичній розбіжності знову-таки перетворюємося в потенційних невротиків. Завдання, імовірно, полягає в тому, щоб навчитися точної зміни професійної і буденної позицій. Це якраз і є досить непростою справою. З одного боку, від економіста потрібне вміння входити в робочий стан і виходити з нього, це особливо

важливо для консультанта і групового тренера, але відіграє деяку роль і в низці інших професійно значущих ситуаціях. Здатність до такого перемикання передбачає відому психотехнічну підготовленість фахівця економічного напрямку й висуває вимоги до його особистісних ресурсів.

З іншого боку, існує особливий клас ситуацій, у яких вибір між професійною і повсякденною позиціями виявляється дуже проблематичним. Класичний приклад – звернення родичів або друзів за психологічною допомогою. Класичний вихід, запропонований у межах психотерапевтичної парадигми, полягає у відмові від професійної позиції.

Найкраще розроблені процедури й норми професійного спілкування щодо економічного спрямування (економіка підприємства, орієнтована на консультування з процесу), тренінгів (як групової психотерапії). Помітно менше – щодо до інших сфер роботи фахівця економічного спрямування (консультування за змістом, викладання тощо). Можливо, тому, що ціна помилки в іншому випадку вважається нижчою, оскільки стосується в основному економіста.

Проте й тут можна ставити питання про характеристики професійного спілкування економіста. Загалом вони відповідають основним ознаками ефективного комунікатора: здатність або вміння в одних і тих же подіях розрізнити більше деталей, ніж це може зробити непрофесіонал. Так, ми зобов'язані це робити – розрізнити свідомо більше, ніж непрофесіонал. Але це також повинен уміти робити й керівник – помічати більше, ніж це роблять його підлеглі.

Гнучкість у засобах – здатність або вміння добирати такі засоби досягнення цілей, які точно відповідають особливостям ситуації спілкування, що є при цьому економічними. Але ця ж гнучкість необхідна й розвідникам, і викладачам, і керівникам. Цілеспрямованість – уміння пам'ятати мету і співвідносити з нею свої дії. Зокрема, утримувати тему бесіди в руслі просування до наміченої мети, необхідність її очевидна для будь-якої людини. Проникливість – здатність бачити мотиви вчинків, розпізнавати наміри, виявляти індивідуальні особливості партнера по спілкуванню тощо. Тобто володіти психодіагностикою без використання специфічно професійних інструментів. Це теж характеристика багатьох інших професіоналів.

Суто специфічним та обов'язковим у професії економіста є вміння займати рефлексивну позицію, тобто вміння бути не тільки учасником взаємодії, суб'єктом відносин, а ще й спостерігачем за процесом. Уміння – це робити, коли постає така необхідність, зовсім не означає перебувати в рефлексивній позиції постійно. Якщо фахівець у галузі економіки вміє це робити, то в нього в руках опиняються значні кошти, як професійні, так і людські. У цьому пункті спостерігається особливо помітний приріст кваліфікації. Труднощі в тому, що якості спостерігача

можуть бути різними. Часто це залежить від системи освіти, від того, що вкладено в голову як перелік питань або завдань: навіть спостерігати, що людина повинна бачити тощо.

Щоб професійна діяльність економіста була ефективною в професійному спілкуванні, необхідно володіти якостями, характеристиками, які сприяють цій ефективності. Такими якостями є рефлексивність, сензитивність, компетентність, гнучкість, проникливість, цілеспрямованість.

## **ВИСНОВКИ**

Професійне спілкування – це різновид ділового спілкування, спрямований на досягнення цілей професійної діяльності фахівця через реалізацію комплексу відповідних комунікативних функцій із пізнання інших суб'єктів спілкування, обміну інформацією з ними, організації офіційно регламентованої взаємодії в умовах чітких динамічних характеристик початку, розвитку й закінчення процесу. Культура професійного спілкування як культура мікросистеми є інваріантом професійної психологічної культури в широкому розумінні та є якісними характеристиками професійного спілкування професійної групи, що формуються в процесі професіогенезу й відповідають певним компетентностям фахівця.

Професійне спілкування фахівців економічного напрямку – це суб'єкт-суб'єктна професійна активність економістів, що складається з внутрішньоорганізаційної висхідної та низхідної комунікації спеціалістів із колегами та позаорганізаційної комунікації зі споживачами економічних послуг у формах ділової бесіди, дискусії, публічного виступу, наради, телефонної розмови тощо з метою реалізації державотворчих функцій і функцій служіння суспільству. Професійне спілкування фахівців-економістів як культура мікросистеми є інваріантом професійної психологічної економістів у широкому розумінні та є якісними характеристиками позаорганізаційного і внутрішньоорганізаційного вертикального й горизонтального спілкування як професійної групи, що формуються в процесі професіогенезу та зумовлюють ефективну реалізацію функцій економіки країни.

## **АНОТАЦІЯ**

У науковому дослідженні розкрито сутність професійної діяльності фахівців економічного напрямку, що пов'язана з умінням психологічно грамотно спілкуватися. В економічній професійній сфері ділове спілкування має свою специфіку й називається професійним, а іноді службовим, посадовим, статутним. Проаналізовано освітню функцію як процес навчання, що передбачає засвоєння особистістю наукових

знань, формування системи спеціальних і загальнонавчальних умінь і навичок. Досліджено специфічні ознаки професійного спілкування: сувору цілеспрямованість; регламентованість нормативними документами (положеннями, наказами, статутами); функціонально-рольовий характер, зумовлений необхідністю дотримання етикету церемоній, процедур, що виражається в певних правилах «гри», офіційному одязі, професійної лексики; позиційно оформлено, ієрархічно, субординаційно, що відбивається в ефекті «над» і «під», тобто у відносинах між керівником і підлеглим; виявляється в певних формах спілкування, стилі; атрибутивно (проходить у спеціальних приміщеннях, просторово оформлено, передбачає відповідне середовище, меблі, оргтехніку, освітлення), що створює оптимальну з погляду психології обстановку. З'ясовано специфіку професійної самореалізації, що передбачає безпосередню професійну діяльність економіста і є свідомим прагненням професіонала актуалізувати свої внутрішні характеристики (властивості, здібності, якості) так, щоб їх зовнішня форма (професійні знання, вміння, навички) відповідала професійним нормативам, результат професійної діяльності отримав соціальне (професійне) визнання.

#### ЛІТЕРАТУРА

1. Общая культура человека в системе требований государственного образовательного стандарта / И.А. Зимняя, Б.Н. Боденко, Т.А. Кривченко, Н.А. Морозова. Москва : Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 1999. 67 с.
2. Леонтьев А.Н. Деятельность. Сознание. Личность : учебное пособие. Москва : Смысл, 2004. 352 с.
3. Плотницька І.М. Ділова українська мова у сфері державного управління : навчальний посібник. Київ : НАДУ, 2011. 168 с.

#### **Information about the author:**

**Varnavska I. V.,**

Candidate of Pedagogical Sciences, Associate Professor,  
Acting Head of the Department of Vocational Education  
Kherson State Agrarian and Economic University  
23, Stritenska str., Kherson, 73006, Ukraine