

Список використаних джерел:

1. Бандура Г. Теоретичні аспекти вивчення емоційних проявів у підлітків. *Актуальні питання гуманітарних наук*. 2013. Вип. 4. С. 226–231.
2. Берекіч Н. Особливості тривожності сучасних підлітків. *Психолог*. 2004. № 23–24. С.41–43.
3. Веренич Н. Особливості тривожності сучасних підлітків. *Психолог*. 2004. № 23–24. С. 41–43.
4. Гуд Г. О. Емоційна сфера особистості: теоретико-методологічний аспект дослідження. *Актуальні проблеми психології* : зб. наук. праць Ін-ту психології імені Г.С. Костюка НАПН України. 2018. Т. 14. Вип. 1. С. 84–94.
5. Дмитріюк Н. С. Вплив емоцій на формування і становлення особистості. *Проблеми сучасної психології*. 2010. № 8. С. 261–271.

DOI <https://doi.org/10.36059/978-966-397-446-0-6>

Білокудря Л. О.,

*студентка 2 курсу Навчально-наукового гуманітарного інституту
Таврійського національного університету імені В. І. Вернадського
Науковий керівник: Копилова С. В.,
кандидат педагогічних наук, доцент,
доцент кафедри психології, філософії та суспільних наук
Таврійського національного університету імені В. І. Вернадського*

ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ У СФЕРІ ВНУТРІШНЬОГО АУДИТУ

Анотація. Описуються особливості професійного спілкування внутрішніх аудиторів при дослідженні методів психологічного впливу під час повідомлення результатів внутрішніх аудиторських перевірок та їх обговорення. Аналізується різниця продуктивної комунікації від маніпуляції і блефу.

Ключові слова: психологічний вплив, маніпуляція, блеф, реакція, переговори.

Bilokudria L. Psychological features of professional communication in the field of internal audit

Summary. The features of professional communication of internal auditors are described in the study of methods of psychological influence

during the reporting of the results of internal audit inspections and their discussion. The difference between productive communication and manipulation and bluffing is analyzed.

Key words: *psychological influence, manipulation, bluff, reaction, negotiations.*

Діяльність внутрішнього аудитора за своїм змістом та характером складна, різнопланова та відповідальна, адже її метою є посилення здатності організації створювати, захищати та підтримувати цінність, надаючи наглядовій раді та керівництву послуги з незалежного, заснованого на оцінці ризиків та об'єктивного надання впевненості, консалтингу, бачення та прогнозування [1]. Невід'ємною частиною на шляху до реалізації цієї мети є ефективне професійне спілкування внутрішніх аудиторів, попередження і подолання різного роду психологічних ускладнень. Виявлення та нейтралізація маніпуляцій і блефу, психологічного впливу, які чинять негативну реакцію на комунікацію внутрішніх аудиторів. Такий вплив прямопропорційно пов'язаний з виявленими знахідками, порушеннями та зауваженнями внутрішнього аудитора, в першу чергу з тими, які в подальшому, ймовірно, можуть мати вплив на професійну діяльність чи застосування заходів впливу на людину, такі критичні моменти викривають особистісні особливості людей, їх почуття, переживання, стани та реакції.

Однією з особливостей професії внутрішнього аудитора є те, що вона побудована на спілкуванні внутрішнього аудитора з людьми в умовах підвищеного стресу, апriorі негативної налаштованості, по іноді, агресії, маніпуляцій, блефу та хитрощів. Вдале професійне спілкування на всіх етапах внутрішньої аудиторської перевірки є запорукою успішної діяльності з внутрішнього аудиту, яка значною мірою залежить від комунікації під час повідомлення результатів внутрішнього аудиту, їх обговорення та підготовки плану дій, що направлений на виправлення негативної ситуації. Отже, актуальність теми дослідження визначається тим, що внутрішні аудитори відіграють особливу роль в будь-яких організаціях і від їх комунікації залежить, у тому числі, спроможність організацій для досягнення її цілей.

Професійне спілкування – це спеціально організований на наукових засадах, керований процес обміну повідомленнями, організації взаєморозуміння, досягнення оптимальної взаємодії, взаємопізнання в різних видах діяльності учасників професійно спрямованої комунікації. Професійне спілкування є важливим для здійснення будь-якого виду діяльності, пов'язаної з взаємодією людей, не обмежуючись процесами внутрішнього аудиту.

Аналіз наявних публікацій показує, що рівень потенціалу до розвитку спілкування, ідентифікації сутності понять «маніпуляція», «блеф» та їх видів, реагування, детерміновані системою знань, умінь і навичок внутрішнього аудитора, що пов'язані з його перцептивно-рефлексивними, емоційно-емпатійними можливостями та мотивацією проведення вдалого, продуктивного спілкування. Саме мотиваційна установка на діалог у спілкуванні є ефективним чинником успішності та забезпечує самоусвідомлення особистості аудитора у процесі взаємодії з клієнтом.

З точки зору реалізації мети, спілкування внутрішнього аудитора на етапі обговорення результатів аудиту має окрім гуманістичної спрямованості цілком аргументовану професійну потребу, яку відповідно до концепції оновленого підходу, відображеного в Глобальних стандартах внутрішнього аудиту, аудитор має реалізувати дотримуючись вимог Кодексу етики та професіоналізму, об'єктивно, неупереджено, чесно, з розумінням, певною долею співчуття та співпереживання. Спостереження та висновки за результатами кількох завдань з внутрішнього аудиту, разом з ефективним спілкуванням, що розглянуті у сукупності, можуть виявити закономірності чи тенденції, наприклад, першопричини тих чи інших порушень та реакцій людей, які мають відношення до виявлених в результаті перевірки проблем.

У той час як Стандарт 13.1 «Комунікація за результатами завдання» вимагає від внутрішніх аудиторів протягом усього завдання комунікувати з особами, які відповідають за діяльність, що перевіряється, керівник внутрішнього аудиту несе відповідальність за надання фінальної комунікації результатів внутрішнього аудиторського завдання відповідним сторонам/клієнтам, у тому числі в рамках усної комунікації.

Говорячи про професійні особливості мовленнєвого спілкування внутрішнього аудитора, як і психолога, Т.І. Ханецька зазначає, що практичний психолог, висловлюючи інформацію клієнту, повинен дотримуватися мовних норм, мати великий обсяг лексичного запасу, бути здатним до вироблення і формулювання великої кількості думок. Однією з умов продуктивного спілкування є обмеження використання професійної термінології під час повідомлення інформації клієнту [2].

Маніпуляція – це приховане управління, за якого ініціатор досягає своїх особистих цілей через завдання збитку об'єктові свого впливу. Це певний психологічний прийом, приховане управління співрозмовником проти його волі. Коли людиною маніпулюють, її змушують до якихось дій, і вона робить все всупереч власним інтересам. Психологічна маніпуляція – це тип соціального, психологічного впливу, що є прагненням змінити сприйняття або поведінку інших людей за допомогою

прихованої й облудної тактики. Так як ці методи, як правило, сприяють інтересам маніпулятора, часто за рахунок інших людей, то вони можуть вважатися насильницькими, нечесними і некоректними.

До основних ознак маніпулятивного впливу відносять:

1. Залякування і провокування відчуття провини.
2. Гра на почутті власної гідності.
3. Безособові формулювання.
4. Демонстрація власної безпорадності.
5. Суперечливі та неадекватні емоції.

Внутрішній аудитор має вміти відрізнити комунікацію від маніпуляції: при комунікації сторони домовляються за принципом він-він, досягаючи своїх цілей при звичайних поступках, а при маніпуляції мети досягає лише одна із сторін, а інша – не досягає, вважаючи, що досягла своєї мети. Існують такі види маніпуляції фактами: фальсифікація фактів маніпуляція повноваженнями, маніпуляція обов'язками, напівправа, напівбрехня. Метою психологічного тиску маніпулятора є створення психологічного дискомфорту, який викликає у співрозмовника швидше закінчити переговори та забути про них. Блеф позицій та особистісний фактор – є рівнями психологічного тиску.

Особистісний фактор включає: прямі погрози, попередження, створення стресової аури, перехід на особистості, хороший і поганий слідчий [3].

Позиційний блеф може включати відмову від переговорів, величезні бажання, гру на підвищення/пониження, знищення шляхів відходу. Наприклад, внутрішньому аудитору варто пам'ятати, що чим більше він поступається – тим більше від нього вимагатимуть, певним чином перевірка на порядність [4].

В ході дослідження, яке проведено в рамках магістерської роботи автора, було запропоновано ряд технік для уникнення різноманітного маніпулятивного впливу та позиційного блефу, що може виникати в ході професійного спілкування внутрішніх аудиторів.

Отже, керівнику внутрішнього аудиту слід заохочувати внутрішніх аудиторів поглиблювати свої знання для здійснення комунікацій, виявляти та нейтралізувати маніпуляції, блеф та вміти відображати задовільні та позитивні результати в комунікації за результатами внутрішнього аудиторського завдання. Приклади успішних практик щодо комунікації, визначеної в рамках внутрішнього аудиту можуть бути застосовані до інших частин організації або служити кращими практиками для всієї організації в рамках корпоративної культури [1].

Список використаних джерел:

1. Глобальні стандарти внутрішнього аудиту. Сайт Інституту внутрішнього аудиту (США). URL: <https://www.theiia.org/en/standards/2024-standards/global-internal-audit-standards/>.
2. Ханецька Т. І. Психологічні особливості культури мовленнєвого спілкування в діяльності практичного психолога. *Науковий часопис. Нац. пед. ун-т ім. М. П. Драгоманова. Серія 12. Психологічні науки* : зб. наук. пр. К. : НПУ ім. М. П. Драгоманова, 2005. Вип. 4(28). С. 131–136.
3. Рахліс В. Л., Павленко О. О. Переговори і медіація : підручник для підготовки професійного переговорника. Дніпро : ТОВ «Дріант», видання 2-ге, перероблене, 2021. 344 с.
4. Фішер Роджер, Юрі Вільям. Шлях до згоди, або перемовини без поразки. Методичний посібник по веденню ділових перемовин. 81 с.

DOI <https://doi.org/10.36059/978-966-397-446-0-7>

Болгарчук К. М.,

здобувач вищої освіти кафедри психології

Чорноморського національного університету імені Петра Могили

Науковий керівник: Кучманіч І. М.,

кандидат психологічних наук,

доцент кафедри психології

Чорноморського національного університету імені Петра Могили

ОСОБЛИВОСТІ Я-КОНЦЕПЦІЙ ЖІНОК ЗРІЛОГО ВІКУ

Анотація. Дослідження присвячене аналізу особливостей Я-концепцій жінок зрілого віку, які перебувають на одному з найважливіших етапів особистісного розвитку. У зрілому віці накопичений життєвий досвід, соціальні ролі, а також фізіологічні та психологічні зміни значно впливають на формування самооцінки, емоційної стабільності та самосприйняття. У роботі досліджується, як саме ці фактори сприяють переосмисленню цінностей, корекції життєвих пріоритетів та трансформації соціальних установок. Особливу увагу приділено впливу вікових криз на зміну Я-концепції, оскільки вони виступають своєрідними каталізаторами для перегляду власної ролі у соціальному та особистісному контексті.