

review and meta-analysis. *Japanese Dental Science Review*. 2024. Vol. 60. P. 128–136. DOI: 10.1016/j.jdsr.2024.02.001

4. Jagtap R., Kumar A., Patil S. et al. Diagnostic charting of panoramic radiography using deep-learning artificial intelligence system. *International Journal of Scientific Research*. 2021. Vol. 10, № 10. P. 1–5. DOI: 10.1007/S11282-021-00572-0

DOI <https://doi.org/10.36059/978-966-397-640-2-119>

ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ВЗАЄМОЗВ'ЯЗКУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ТА КОМУНІКАТИВНИХ НАВИЧОК ФАХІВЦІВ ОБЛІКОВО-ФІНАНСОВОЇ СФЕРИ

Ковальова Марія Володимирівна

кандидат психологічних наук,

доцент кафедри менеджменту охорони здоров'я та психології,

Одеський національний медичний університет

м. Одеса, Україна

Бушулян Катерина Олександрівна

здобувачка другого (магістерського) рівня вищої освіти

кафедри менеджменту охорони здоров'я та психології

Одеський національний медичний університет

м. Одеса, Україна

Актуальність вивчення емоційного інтелекту в контексті професійної комунікації зумовлена тим, що сучасна обліково-фінансова діяльність не обмежується лише точністю розрахунків, знанням нормативних документів і технічним веденням звітності. Фахівець цієї сфери постійно взаємодіє з керівниками, колегами, клієнтами, контролюючими органами, постачальниками та іншими учасниками організаційного процесу. У таких умовах професійна результативність залежить не тільки від знання нормативних вимог або здатності виконувати розрахунки, а й від уміння підтримувати конструктивний діалог, зрозуміло формулювати повідомлення, коректно реагувати на напруження та враховувати емоційний стан співрозмовника. У цьому контексті емоційний інтелект доцільно розглядати як психологічний ресурс, що поєднує емоційну саморегуляцію, соціальну чутливість і комунікативну ефективність.

Значення комунікативного аспекту професійної підготовки підтверджується міжнародними документами у сфері бухгалтерської освіти. International Federation of Accountants у стандарті IES 3 визначає професійні навички майбутнього бухгалтера як сукупність інтелектуальних, міжособистісних і комунікативних, особистісних та організаційних умінь, що інтегруються з технічною компетентністю і професійними цінностями [7]. Отже, комунікативні навички не є другорядним додатком до фахових знань, а виступають необхідною складовою професійної компетентності працівників фінансової сфери.

Особливої ваги ця проблема набуває в умовах цифровізації обліково-фінансової діяльності. Автоматизація рутинних операцій не зменшує значення людського чинника, а навпаки змінює його зміст: фахівець частіше виконує роль інтерпретатора даних, консультанта, учасника командного прийняття рішень і посередника між цифровою інформацією та управлінськими діями. У матеріалах IFAC підкреслено, що емоційний інтелект і сильні комунікативні навички допомагають професійному бухгалтерові формувати довіру та «розповідати історію, що стоїть за цифрами» [8]. Це положення безпосередньо пов'язує досліджувану тему з реальними запитами професійної практики.

У вітчизняній психології важливе місце посідають праці Е. Л. Носенко та Н. В. Ковриги, у яких емоційний інтелект розглядається не лише як сукупність окремих умінь, а як складний психологічний феномен, пов'язаний із внутрішнім світом особистості, здатністю до усвідомлення емоційних переживань і регуляції поведінки [1]. Особливо значущим для професійного середовища є положення про стресозахисну та адаптивну функції емоційного інтелекту, оскільки обліково-фінансова діяльність часто супроводжується високою відповідальністю, часовими обмеженнями, необхідністю працювати з великим обсягом інформації та ризиком комунікативного напруження [2].

Подальший розвиток цієї проблематики простежується у працях, де емоційний інтелект пов'язується з рефлексивною свідомістю та особистісним потенціалом. Такий підхід дозволяє тлумачити емоційний інтелект як здатність не тільки переживати й розпізнавати емоції, а й осмислювати їх значення для поведінки, прийняття рішень і міжособистісної взаємодії [3]. Для фахівця обліково-фінансової сфери це має практичний сенс: у ситуаціях професійного стресу або розбіжностей із клієнтом чи колегою важливо не просто пригнічувати емоції, а усвідомлювати їх, відокремлювати факт від оцінки та обирати коректну форму відповіді.

У зарубіжній психології емоційний інтелект найчастіше описується як здатність ідентифікувати, оцінювати та регулювати власні емоції, емоції інших людей і груп. Саме таке розуміння подано у роботі

О. Серрата, де емоційний інтелект пов'язується із самосвідомістю, саморегуляцією, соціальною обізнаністю та соціальними навичками [6].

Комунікативні навички в обліково-фінансовій сфері мають специфічний зміст. Вони включають уміння передавати складну інформацію зрозумілою мовою, уважно слухати, ставити уточнювальні запитання, аргументовано пояснювати позицію, коректно повідомляти про помилки, узгоджувати строки виконання завдань, працювати із запереченнями та підтримувати діловий тон у ситуаціях напруження. У цьому сенсі комунікативна компетентність не є лише «м'якою навичкою», відокремленою від професійної діяльності. Навпаки, вона впливає на точність обміну інформацією, узгодженість дій між підрозділами та довіру до фахівця.

Огляд сучасних західних досліджень показує, що емоційний інтелект розглядається як багатовимірний феномен, який потребує обережного теоретичного й методичного використання [4]. Критичний огляд М. Зайднера, Дж. Метьюза та Р. Робертса також підтверджує необхідність зваженого підходу до використання поняття емоційного інтелекту в організаційному середовищі [5]. З одного боку, він пояснює важливі аспекти соціальної взаємодії, з іншого боку, науковці застерігають від надмірного спрощення цього поняття і його перетворення на універсальне пояснення професійного успіху.

Дослідження емоційного інтелекту у професійній сфері потребує чіткої методології, валідного інструментарію та врахування робочого контексту. У розрізі комунікації емоційний інтелект виступає не автономною рисою, а чинником, що оптимізує якість взаємодії фахівців у реальних умовах їхньої діяльності.

Взаємозв'язок емоційного інтелекту та комунікації забезпечують такі механізми: емоційна обізнаність (запобігання імпульсивним реакціям), саморегуляція (збереження професійного тону в стресових умовах), емпатійне розуміння (сприйняття емоційного контексту розмови) та рефлексія (аналіз і корекція власного стилю спілкування).

У професійній діяльності бухгалтерів і фінансистів ці механізми мають особливе значення. Помилка у комунікації може спричинити неправильне тлумачення завдання, затримку передавання документів, конфлікт між виконавцем і керівником або втрату довіри з боку клієнта. Водночас розвинений емоційний інтелект сприяє більш точному розумінню ситуації, спокійному поясненню складних питань і підтриманню робочих меж.

Важливо зазначити, що розвиток емоційного інтелекту не зводиться до формального навчання «правильному спілкуванню». О. Серрат підкреслює, що емоційні навички можуть розвиватися за умови особистої мотивації, практики, зворотного зв'язку та закріплення нових моделей поведінки [6]. Для обліково-фінансової сфери це означає доцільність використання коротких навчальних програм, тренінгів

саморегуляції, аналізу складних комунікативних ситуацій і формування навичок конструктивного зворотного зв'язку.

Висновки. Отже, аналіз наукової літератури дозволяє зробити висновок, що емоційний інтелект і комунікативні навички фахівців обліково-фінансової сфери перебувають у змістовному взаємозв'язку. Емоційний інтелект забезпечує усвідомлення й регуляцію емоційних станів, сприяє емпатійному розумінню співрозмовника та підтримує здатність до конструктивного діалогу. Комунікативні навички, у свою чергу, виступають практичним виявом цих внутрішніх психологічних ресурсів у професійній взаємодії. Перспективним напрямом подальших досліджень є емпірична перевірка характеру цього взаємозв'язку з урахуванням специфіки обліково-фінансової діяльності, рівня професійного навантаження та особливостей організаційної комунікації.

Література:

1. Носенко Е. Л., Коврига Н. В. Емоційний інтелект: концептуалізація феномену, основні функції. Київ: Вища школа, 2003. 126 с.
2. Коврига Н. В. Стресозахисна та адаптивна функції емоційного інтелекту: автореф. дис. ... канд. психол. наук: 19.00.01. Київ, 2003. 20 с.
3. Носенко Е. Л. Емоційний інтелект як форма прояву важливої складової особистісного потенціалу – рефлексивної свідомості. Вісник Дніпропетровського університету. Серія: Педагогіка і психологія. 2012. Т. 20, № 9/1. С. 116–123. DOI: 10.15421/101218.
4. Кулик Н. А., Гільова Л. Л. Емоційний інтелект: аналіз сучасних західних досліджень. Проблеми сучасної психології. 2018. № 39. С. 79–90. DOI: 10.32626/2227-6246.2018-39.79-90.
5. Zeidner M., Matthews G., Roberts R. D. Emotional Intelligence in the Workplace: A Critical Review. *Applied Psychology: An International Review*. 2004. Vol. 53, No. 3. P. 371–399. DOI: 10.1111/j.1464-0597.2004.00176.x.
6. Serrat O. Understanding and Developing Emotional Intelligence. Knowledge Solutions. Singapore: Springer, 2017. P. 329–339. DOI: 10.1007/978-981-10-0983-9_37.
7. International Federation of Accountants. IES 3, Initial Professional Development – Professional Skills (Revised). IFAC, 2014. URL: <https://www.ifac.org/education/publications/ies-3-initial-professional-development-professional-skills-revised> (дата звернення: 19.05.2026).
8. International Federation of Accountants. Embracing a People-Centered Profession. IFAC. URL: <https://www.ifac.org/what-we-do/speak-out-global-voice/points-view/embracing-people-centered-profession> (дата звернення: 19.05.2026).