

<https://doi.org/10.31108/2.2022.3.27.14>

УДК 316.6:005.32

Ірина Сингаївська

Ірина Архипчук

ОСОБЛИВОСТІ ДОСЛІДЖЕННЯ ВЗАЄМОДІЇ ТА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ В КОЛЕКТИВІ ФІНАНСОВОЇ СЛУЖБИ ОРГАНІЗАЦІЇ

Сингаївська Ірина, Архипчук Ірина. Особливості дослідження взаємодії та ділового спілкування в колективі фінансової служби організації.

Вступ. Взаємодія та ділове спілкування у трудовому колективі відіграють важливу роль у професійному зростанні кожного працівника організації, а також у повноцінному функціонуванні всієї організації. Оскільки фінансова служба взаємодіє практично з усіма підрозділами організації, – спілкування всередині колективу цієї служби, а також спілкування та взаємодія працівників фінансової служби з іншими підрозділами суттєво впливають на ефективність організації в цілому.

Мета. Розкриття особливостей взаємодії та ділового спілкування фінансової служби організації; аналіз методик, які можна застосувати для проведення емпіричного дослідження якості такої взаємодії та ділового спілкування.

Методи: теоретичний аналіз проблеми, вивчення та аналіз методик емпіричного дослідження.

Результати. У статті обґрунтована проблематика дослідження особливостей взаємодії та ділового спілкування в колективі фінансової служби організації. Наведено оглядовий аналіз трактування понять «взаємодія» та «ділове спілкування». Описані особливості взаємодії та ділового спілкування в колективі фінансової служби організації взагалі. Визначена специфіка роботи фінансової служби, компетенції її працівників. Окремо виділено психологічні аспекти поведінки працівників сфери фінансових послуг та відмінності цієї категорії працівників від осіб, задіяних в інших секторах економіки. Розглянуто особливості ділових норм та правил, які задаються діловим етикетом та діловою етикою для працівників фінансової сфери. Підібрано та проаналізовано комплекс методик для дослідження взаємодії та ділового спілкування в колективі.

Висновки. Співробітники фінансового відділу повинні володіти гарними комунікативними навичками, оскільки атмосфера доброзичливості, уважності до потреб колег і завдань керівництва сприяють ефективній роботі не лише фінансового відділу, а й організації в цілому. Практичне застосування запропонованого комплексу методик дозволить всебічно оцінити особливості комунікативних характеристик спілкування співробітників фінансової служби, виявити залежність взаємин від стилю керівництва, продіагностувати соціально-психологічний клімат трудового колективу, проаналізувати властивості особистості, що обумовлюють перешкоди для взаємодії та спілкування у колективі.

Ключові слова: взаємодія, ділове спілкування, фінансова служба, компетенції, психологічний клімат, діловий етикет, ділова етика.

Synhayska, Iryna, Arkhynchuk, Iryna. Financial department staff's interaction and business communication.

Introduction. Staff's interaction and business communication play an important role both in the professional growth of each employee and in the work of the entire organization. Since the financial department interacts with almost all departments of the organization, the financial department staff's communication within the department and with other departments affects the work of the organization as a whole.

Aim. To explore the features of the financial department staff's interaction and business communication as well as to select the instruments to conduct an empirical study of the financial department staff's interaction and business communication.

Methods: theoretical analysis of the problem, analysis of empirical research methods and instruments.

Results. The article substantiates the study of the financial department staff's interaction and business communication. The authors analyze the concepts of interaction and business communication, discuss the features of the financial department staff's interaction and business communication, the work of the financial department, the financial department staff's competencies and behavior, the financial department staff's business etiquette and ethics as well as analyze the methods and instruments for studying staff's interaction and business communication.

Conclusions. Financial department staff should have good communication skills, because the atmosphere of friendliness, staff's care for the co-workers' needs and readiness to carry out work tasks improve

work performance of not only the financial department, but also the organization as a whole. The proposed set of instruments will make it possible to determine the features of the financial department staff's communication, to find out the relationship between staff's interaction and the organization's management style, to diagnose the social and psychological climate in the department, as well as to analyze the personality traits that worsen staff's interaction and communication.

Key words: *interaction, business communication, financial department, competencies, psychological climate, business etiquette, business ethics.*

Вступ. Міжособистісні відносини відіграють важливу і значущу роль у сучасному суспільстві, людина день у день взаємодіє з різними соціальними групами, цим накладаючи відбиток у своїй поведінці та характері. Особливе місце спілкування займає саме у період трудової діяльності, тому що в цей період людина самореалізується, відточує свої особистісні та професійні якості. Особливості спілкування у трудовому колективі відіграють важливу роль у професійному зростанні кожного індивіда, у самовираженні, а також у повноцінному функціонуванні організації в цілому.

У цьому типі спілкування особливе місце займає морально-етична сторона питання. Як керівники, так і підлеглі у професійній діяльності повинні дотримуватись всіх норм та правил ділового спілкування, адже воно суттєво відрізняється від звичайного. Етично правильно побудоване спілкування у будь-якому професійному середовищі сприяє зростанню темпів розвитку, згуртуванню колективу, досягненню поставлених цілей та високих результатів.

Мета дослідження.

Розкрити особливості взаємодії та ділового спілкування фінансової служби організації; підібрати та проаналізувати методики для проведення емпіричного дослідження якості взаємодії та ділового спілкування у колективі фінансової служби організації.

Завдання дослідження.

1. Обґрунтувати проблему дослідження особливостей взаємодії та ділового спілкування в колективі фінансової служби організації.
2. Визначити специфіку роботи фінансової служби, компетенції її працівників.
3. Підібрати та проаналізувати комплекс методик для дослідження взаємодії та ділового спілкування в колективі фінансової служби організації.

Результати дослідження та їх обговорення.

1. Аналіз проблеми спілкування та взаємодії в колективі організації. В останні роки з'явився ряд наукових праць, в яких досліджуються проблеми спілкування і взаємодії як в цілому, так і в управлінській сфері зокрема. Так, проблему компетентностей в управлінському спілкуванні в своїх роботах аналізують О. Бондарчук (2014), Л. Карамушка (2001), О. Креденцер (2019), К. Терещенко (2017) та інші. Окрему групу представляють дослідження, які вивчали різні сторони професійного спілкування (Прищак, Залюбівська & Слободянюк, 2015), (Чистяков & Франчук, 2016).

Однак, незважаючи на значний інтерес дослідників до цієї проблеми, питання психологічних особливостей взаємодії та ділового спілкування у колективі у розрізі фінансової служби організацій за умов динамічного розвитку суспільно-економічних відносин все ще залишається малодослідженим.

Щоб визначитись з категоріальним апаратом, звернемо увагу на трактування понять взаємодія і ділове спілкування очима науковців.

Так, з точки зору психології поняття взаємодії трактується як процес безпосереднього або опосередкованого впливу об'єктів (суб'єктів) один на одного, що породжує їхню взаємну обумовленість і зв'язок.

Взаємодію розглядають як узгоджену діяльність, яка передбачає досягнення спільних цілей і результатів щодо вирішення учасниками важливої для них проблеми або завдання. В умовах взаємодії завжди є активність обох сторін, хоча ступінь її виявлення різний. Згідно з дослідженнями С. Чистякова та Ю. Франчука (2016), взаємодія розглядається як багаторівневе явище, в якому співробітництво виокремлюють як вищий рівень взаємодії (Чистяков & Франчук, 2016).

Якщо проаналізувати психологічні дослідження, можна констатувати, що вивчення категорії «взаємодія» у психології розглядається з точки зору трьох основних напрямів:

взаємодія як процес діяльності; взаємодія як процес спілкування та взаємодія як міжособистісні стосунки. Виходячи із цього, спільна діяльність і спілкування є основними формами реалізації взаємодії.

Взаємодія є складовою спілкування людей разом із соціальною перцепцією та комунікацією, та розвести ці поняття між собою досить складно. Дослідження співвідношення категорій «спілкування» і «взаємодія» в психології висвітлено в багатьох працях.

Що стосується поняття «ділове спілкування», то сучасні науковці визначають його так:

1) ділове спілкування – це процес, який передбачає встановлення контакту між учасниками, обмін певною інформацією для побудови спільної діяльності та встановлення співпраці;

2) ділове спілкування – це процес встановлення та розвитку ділових відносин між людьми та їх взаємодія в спільній діяльності, що включає в себе обмін професійною інформацією, знаннями, досвідом, можливостями та результатами діяльності, а також сприйняття та розуміння людьми один одного, вплив та формування певного ставлення до оточуючих у професійному плані;

3) ділове спілкування – це мистецтво, що дозволяє увійти в контакт з партнерами по бізнесу, подолати особисті упередження, неприйняття того або іншого контрагента, досягти бажаного комерційного результату;

4) ділове спілкування – це процес взаємозв'язку і взаємодії, в якому відбувається обмін діяльністю, інформацією і досвідом, що передбачає досягнення певного результату, розв'язання конкретної проблеми або реалізацію певної мети;

5) ділове спілкування – це спілкування, метою якого є організація і оптимізація виробничої, наукової, комерційної чи іншої діяльності, де на першому місці стоять інтереси справи, а не конкретних співрозмовників (Прищак, Залюбівська & Слободянюк, 2015).

Отже, ділове спілкування є специфічною формою активності людей, передбачає встановлення прямих і опосередкованих контактів між тими, хто вступає у ділові відносини, забезпечує реагування і вплив на дії та інформацію інших осіб, взаємне сприймання з метою досягнення спільних трудових цілей і результатів.

С. Білоус-Сергєєва (2016) підкреслює, що під час ділового спілкування легше встановлюється контакт між людьми, якщо вони говорять «однією мовою» і прагнуть до продуктивного співробітництва. До того ж засадами їхнього спілкування є етичні норми та ритуальні правила ділових взаємин, знання й уміння, пов'язані з обміном інформацією, а вони керуються тими самими механізмами спілкування. Водночас ділове спілкування визначається як специфічна форма контактів і взаємодії людей, які представляють не лише самих себе, а й свої організації.

2. Специфіка роботи фінансової служби та компетенції її працівників. Фінансова служба в організації ніколи не ставала предметом ґрунтовного психологічного дослідження. У психологічній науці майже не розкриті психологічні особливості професійної діяльності фахівців цієї галузі, в тому числі особливості їх взаємодії та ділового спілкування. Відтак виникає необхідність оцінки якості психологічного клімату колективу фінансової служби та вивчення шляхів його удосконалення, що сприяє ефективності роботи як фінансового відділу, так і роботи всієї організації.

Фінансовий менеджмент в організації здійснюється спеціальною фінансовою службою – фінансовим відділом. Вся робота цього підрозділу спрямована на технічне оформлення та економічне забезпечення управління ресурсами підприємства. Специфіка оперативної фінансової роботи полягає в тому, що вона націлена на вирішення конкретних фінансово-економічних ситуацій у стислі терміни. У ході проведення поточної фінансової роботи обмежено не лише час, а й цілепокладання. До того ж процес прийняття поточного фінансового рішення багато в чому залежить від реальних умов та обставин. Виходячи з цього, істотна складність фінансового управління полягає у виникненні та вирішенні позапланових, часто «форс-мажорних» ситуацій, які мають, як правило, несприятливий для фінансової структури характер, що передбачає високий рівень стресовості у роботі працівників служби.

Фінансовий відділ знаходиться в безпосередньому підпорядкуванні директору з економіки та фінансів. Науковці Г. Базецька, Л. Суботовська та Ю. Ткаченко (2012) виділяють

такі компетенції працівників сфери фінансів: пошук джерел фінансування виробництва; управління структурою капіталу підприємства; оцінка наявності та достатності оборотних коштів; відстеження надходження виручки; управління дебіторською та кредиторською заборгованістю; проведення аналізу відповідності наявних у підприємства коштів його фінансовим зобов'язанням; складання фінансової та бухгалтерської звітності; фінансове планування та прогнозування; залучення та управління короткостроковими кредитами та фінансовими інвестиціями; участь у складанні бюджету підприємства, здійснення фінансового аналізу, оцінка економічної ефективності інвестиційних проєктів тощо. Перелічені завдання складні за змістом, тому вимагають високої кваліфікації персоналу фінансового відділу. Однак потрібно зауважити, що з психологічної точки зору не менш важливим аспектом і показником успішності діяльності фінансового відділу є злагоджена взаємодія колективу, особливе місце в якій займає ділове спілкування.

Зауважимо, що навички ділового спілкування мають велике значення для людей, зайнятих у цій сфері. Успіх фінансової діяльності багато в чому залежить від того, наскільки добре вони володіють наукою та мистецтвом ділового спілкування.

Фінансовий відділ завжди має справу з великою кількістю різних людей, що працюють у організації та поза нею. Це найбільш відвідувана управлінська служба як персоналом організації, так і представниками її контрагентів, контролюючих органів тощо. Кожен з них має право розраховувати на уважний, компетентний та справедливий розгляд й вирішення питання, з яким він звернувся до фінансового відділу. Для цього недостатньо бути лише кваліфікованим фінансистом, необхідним є ще й певний стандарт поведінки, за якого навіть за небажаного для клієнта вирішення питання у нього не залишалося б почуття неприязні до працівників фінансової служби, а, отже, до організації, яку вона представляє.

При відборі кандидатур для роботи у фінансовому відділі керуються такими критеріями: компетентність та досвід; наявність спеціальних знань у проблемній галузі; можливість залучення до роботи; авторитет в організації; здатність вирішувати конфліктні ситуації; ставлення до справи; особистий інтерес та мотивація. Також звертають увагу на наявність підприємницької активності (Креденцер, 2019).

Можна визначити такі психологічні особливості роботи працівника фінансового відділу:

1. Обмеження у часі сприйняття інформації вимагає від фінансового фахівця швидкого налаштування на співрозмовника, зокрема на особливості його сприйняття. Це допомагає працівнику адекватно формулювати потрібну для співрозмовника інформацію.

2. Оскільки часто питання, що вирішуються фінансовим відділом, пов'язані із фінансовими втратами, ризиками та форс-мажорними обставинами, для спілкування характерна відсутність гарантії задовільного психологічного стану партнера (наприклад, наявність стану агресії керівництва), що потребує від фінансового працівника бездоганного управління собою, вміння ефективно відновлювати власну душевну рівновагу.

3. Професії фінансиста властиві деякі психологічні проблеми. Страх є найчастішим супутником життя цієї категорії працівників. Це пов'язано, насамперед, з тим, що працівнику фінансової служби часто доводиться приймати ризиковані рішення, зіштовхуватися з випадками фінансових махінацій та обманів з ціллю отримання вигоди. Тому ця категорія працівників у спілкуванні часто характеризується надмірною обережністю, закритістю відносно співрозмовника, підозрілістю тощо.

4. Фінансовий відділ працює в умовах частих конфліктів. Від його працівників вимагається ввічливість та стриманість. Часто завдання працівників відділу полягає у тому, щоб у разі необґрунтованості претензій відмовити їх задовольнити, але не образити клієнта. Віртуозність використання навичок ділового спілкування у цьому контексті полягає у тому, щоб відмовити так, аби клієнт ще й залишився задоволеним.

Велика напруга внаслідок складних професійних завдань, часте переживання негативних емоцій можуть викликати у працівників фінансових підрозділів професійне вигорання (Карамушка & Гнускіна, 2018).

Колектив фінансового відділу як професійне об'єднання людей має як загальні ознаки колективу, так і свої специфічні особливості, серед яких: поліфункціональність, самоуправління, колективний характер праці та колективна відповідальність за результати

діяльності, жорсткість часових рамок на виконання тих чи інших видів діяльності працівниками відділу тощо. Це, як правило, часто стає причиною перевантаження фінансових працівників, що, у свою чергу, призводить до виникнення стресових ситуацій. На невеликих підприємствах, де роль фінансового відділу відводиться бухгалтерії, переважаючою більшістю працівників є жінки. Це також впливає на особливості стосунків та ділового спілкування у колективі, оскільки жіночі колективи більш емоційні, частіше піддаються зміні настрою, більш конфліктні, ніж ті колективи, у яких переважають чоловіки.

Окрім цього, керівник фінансового підрозділу відповідає не лише за злагоджену роботу колективу і фінансову складову бізнесу, а й за управління бізнесом в цілому, узгоджуючи різні аспекти діяльності підприємства. Як зазначає І. Сингаївська (2012, 2014), мистецтво управління бізнесом в умовах конкурентного середовища, нестабільності, ризиків, криз різного характеру вимагає від керівників-менеджерів бізнесу психологічних компетенцій – знань, умінь і навичок в сфері психології. Значна частина виконання правил і законів розвитку бізнесу забезпечується керівниками, які мають бути компетентними у сферах взаємодії між співробітниками, переговорів, конструктивного ділового та управлінського спілкування, вирішення конфліктів та їх профілактики, вміння розуміти в психологічних особливостях людей, ефективної мотивації співробітників, в створенні сильної команди тощо. Значну увагу варто приділяти розвитку толерантності персоналу (Терещенко, 2017).

3. Аналіз методик дослідження взаємодії та ділового спілкування в колективі фінансової служби організації. Як показав аналіз літературних джерел, єдиної методики, яка б характеризувала особливості відносин та ділового спілкування в колективі, не існує. Для методологічного вивчення цього феномену використовується комплекс методик, логічне поєднання яких здатне всебічно охарактеризувати особливості взаємодії та ділового спілкування у колективі у різних спектрах його дослідження:

1. Методика аналізу комунікативних характеристик та моделей спілкування особистості – методика комунікативного контролю М. Шнайдера (Учбові матеріали для студентів, б/д). Комунікативний контроль є формою самоконтролю під час спілкування з людьми, що визначає цю категорію як основоположну у діловому спілкуванні трудового колективу. Тому у цій групі методик основну увагу було приділено діагностиці комунікативного контролю. Люди з високим комунікативним контролем, як вже зазначалося, керують вираженням своїх емоцій, але погано орієнтуються у непрогнозованих ситуаціях. Люди з низьким комунікативним контролем більш безпосередні та відкриті, але оточуючим вони можуть здаватися нав'язливими. Визначається комунікативний інтелект – це не тільки спілкування як таке, а й уміння встановити дружню атмосферу, уміння зрозуміти проблеми співрозмовника тощо. Комунікативний контроль включає й манеру поведінки людини. Розрізняють асертивну, неасертивну та агресивну стратегію поведінки.

2. Методика аналізу залежності взаємин у групі від стилю керівництва та спілкування керівника – методика визначення стилю керівництва трудовим колективом В. Захарова та А. Журавльова (Електронна бібліотека освітньої літератури, б/д). Було важливо вибрати дійсно ефективну методику, яка допомогла б виявити тип керівництва.

3. Методика аналізу соціально-психологічного клімату трудового колективу – методика соціально-психологічної самооцінки колективу О. Немова (Все для психолога, б/д). Для дослідження соціально-психологічного клімату трудового колективу було обрано методику, яка дозволяє досліджувати основні показники соціально-психологічного клімату у підрозділі. Методика економна за часом, проте дозволяє ефективно діагностувати особливості психологічного клімату та вживати відповідних заходів щодо його оптимізації.

4. Методика аналізу властивостей особистості, що обумовлюють перешкоди для взаємодії та спілкування у колективі – методика соціально-психологічної діагностики схильності до конфліктної поведінки К. Томаса (Всеосвіта, б/д). Тест призначений для вивчення особистісної схильності до конфліктної поведінки людини. Для опису типів поведінки застосовується двовимірна модель врегулювання конфліктів. Основними вимірами у ній є: кооперація, пов'язана з увагою людини до інтересів людей, які втягнуті в конфлікт, і наполегливість, для якої характерний акцент на захисті власних інтересів.

Отже, підібрані в дослідженні методики, що характеризують різні аспекти особливостей взаємодії та ділового спілкування в колективі, є оптимальним комплексом, який може використовуватися психологами та керівниками організацій для визначення ефективності взаємодії і спілкування у різних підрозділах її діяльності, в тому числі й фінансовому.

Висновки. Фінансова служба підприємства має свої особливості. Переважно робота в цих підрозділах характеризується поліфункціональністю, самоуправлінням, колективним характером праці та колективною відповідальністю за результати діяльності, жорсткими часовими рамками на виконання тих чи інших видів діяльності працівниками відділу тощо. Робота фінансового відділу передбачає високий рівень відповідальності, вимагає зосередженості, уважності і швидкої взаємодії. До того ж співробітники фінансового відділу мають володіти гарними комунікативними навичками як для злагодженої роботи між різними колективами всередині організації, так і у спілкуванні з контролюючими органами. Здорова атмосфера доброзичливості, уважності до потреб колег і завдань керівництва сприяють не лише ефективній роботі фінансового відділу, а й організації в цілому.

Перспективи подальшого дослідження. Практичне застосування запропонованого комплексу методик дозволить всебічно оцінити особливості комунікативних характеристик та моделей спілкування співробітників фінансової служби, виявити залежність взаємин у групі від стилю керівництва та спілкування керівника, визначити соціально-психологічний клімат трудового колективу, а також проаналізувати властивості особистості, що обумовлюють перешкоди для взаємодії та спілкування у колективі.

Своєчасне виявлення тих чи інших психологічних чинників, які заважають злагодженій та ефективній роботі фінансової служби дозволить відкорегувати аспекти такого впливу, удосконалити ефективність роботи та поліпшити психологічний клімат як в колективі фінансової служби, так і всієї організації в цілому.

Література

1. Базецька, Г. І., Суботовська, Л. Г., & Ткаченко, Ю. В. (2012). *Фінанси підприємства: планування та управління у виробничій сфері*: навч. посіб. Харків: ХНАМГ.
2. Білоус-Сергеева, С. О. (2016). Формування підприємницької культури. *Вісник Приазовського державного технічного університету. Серія: Економічні науки*, 32(1), 233–239.
3. Бондарчук, О. І. (2014). Психологічні особливості взаємодії керівників освітніх організацій у віртуальному освітньому середовищі у процесі підвищення кваліфікації. *Вісник післядипломної освіти* : зб. наук. праць Ун-ту менедж. освіти НАПН України, 10(23), 176–185.
4. Діагностика комунікативного контролю (М. Шнайдер). *Учбові матеріали для студентів і школярів України. Відновлено з <http://um.co.ua/2/2-2/2-23841.html>*
5. Карамушка, Л. М., & Гнускіна, Г. В. (2018). *Психологія професійного вигорання підприємців*: монографія. Київ : Логос.
6. Карамушка, Л.М. (2001). Концептуальні засади дослідження підготовки практичних психологів до надання психологічної допомоги управлінському персоналу організацій. *Актуальні проблеми психології* : зб. наукових праць Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН України. Том I: Соціальна психологія. Психологія управління. *Організаційна психологія*, 2, 260-267.
7. Креденцер, О.В. (2019). *Психологія розвитку підприємницької активності персоналу освітніх організацій*: монографія. Київ: Логос.
8. Методика діагностики схильності до конфліктної поведінки К. Томаса. *Всеосвіта*. Відновлено з <https://vseosvita.ua/library/diagnostika-shilnosti-do-konfliktnoi-povedinki-metodika-ktomasa-121591.html>
9. Методика визначення стилю керівництва трудовим колективом (В. П. Захарова та А. Л. Журавльова). *Електронна бібліотека освітньої літератури*. Відновлено з <http://lua.pp.ua/1/212585.html>
10. Методика соціально-психологічної самооцінки колективу О. Немова. *Все для психолога*. Відновлено з https://psychic.at.ua/publ/psikhodiagnostyka/diagnostika_mizhosobistsnikh_stosunkiv/metodika_socialno_psikhologichna_samoatestaciji_grupi_jak_kolektivu_spsk_za_r_s_nemovim/3-1-0-100
11. Пришак, М. Д., Залюбівська, О. Б., & Слободянюк, О. М. (2015). *Ділове спілкування* : навчальний посібник. Вінниця : ВНТУ.
12. Сингаївська, І. В. (2014). Аналіз теоретико-методологічних підходів до вивчення проблеми професійної успішності особистості. *Актуальні проблеми психології* : зб. наукових праць Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України. Том I: *Організаційна психологія. Економічна психологія. Соціальна психологія*, 41, 168–176.
13. Сингаївська, І.В. (2012). Особливості підготовки магістрів за спеціалізацією «Бізнес-психологія» магістратури «Бізнес-адміністрування» в Університеті «КРОК». *Правничий вісник Університету «КРОК»*, 14, 120–123.
14. Терещенко, К.В. (2017). Зміст та структура тренінгу розвитку толерантності персоналу закладів освіти в умовах соціальної напруженості. *Організаційна психологія. Економічна психологія*, 1(8), 65–75.

15. Чистяков, С., & Франчук, Ю. (2016). Особливості міжособистісної взаємодії у колективах прикордонних підрозділів. *Збірник наукових праць Національної академії Державної прикордонної служби України. Серія: Психологічні науки*, 3, 244–256.

References

1. Bazetska, G. I., Subotovska, L. G., & Tkachenko, Yu. V. (2012). *Finansy pidpryyemstva: planuvannya ta upravlinnya u vyrobnychii sferi* [Enterprise finance: planning and management in manufacturing sector]. KhNAMG. [In Ukrainian]
2. Bilous-Sergiyeva, S. O. (2016). Formuvannya pidpryyemnytskoi kultury [Formation of entrepreneurial culture]. *Visnyk Pryazovskogo derzhavnogo tekhnichnogo universytetu. Seria: Ekonomichni nauky*, 32(1), 233–239. [In Ukrainian]
3. Bondarchuk, O. I. (2014). Psykholoqichni osoblyvosti vzayemodii kerivnykiv osvitnikh organizatsii u virtualnomu osvitnomu seredovyschi u protsesi pidvyschennya kvalifikatsii [Psychological features of the interaction of heads of educational organizations in the virtual educational environment in the process of professional development]. *Visnyk pisyadyplomnoi osvity*, 10(23), 176–185. [In Ukrainian]
4. Shnaider, M. Diagnostyka komunikatyvnoho kontrolyu [Assessment of communicative control]. *Uchbovi materialy dlya studentiv i shkolyariv Ukrainy*. Vidnovleno z <http://um.co.ua/2/2-2/2-23841.html> [In Ukrainian]
5. Karamushka, L. M., & Gnuskina, G. V. (2018). *Psykhologia profesiinogo vygorannya pidpryyemstiv* [Psychology of burnout among entrepreneurs]. Logos. [In Ukrainian]
6. Karamushka, L. M. (2001). Kontseptualni zasady doslidzhennya pidgotovky praktychnykh psykholoqiv do nadannya psykholoqichnoi dopomogy upravlinskomu personalu organizatsii [Conceptual principles of research into psychologists' training in providing psychological help to management personnel]. *Aktualni problemy psykholoqii. Vol. 1: Organizational Psychology. Economic Psychology. Social Psychology*, 2, 260–267. [In Ukrainian]
7. Kredentser, O. V. (2019). *Psykhologia rozvytku pidpryyemnytskoi aktyvnosti personalu osvitnikh organizatsii* [Psychology of development of entrepreneurial activity of staff of educational organizations]. Logos. [In Ukrainian]
8. Metodyka diagnostyky skhylnosti do konfliktnoi povedinky K. Tomasa [Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument (TKI)]. *Vseosvita*. Vidnovleno z <https://tinyurl.com/2p8u59f8> [In Ukrainian]
9. Zakharova, V. P., & Zhuravlova, A. L. Metodyka vyznachennya stylu kerivnytstva trudovym kolektyvom [The method of determining the style of leadership of the labor team]. *Elektronna biblioteka osvitnoi literatury*. Vidnovleno z <http://lua.pp.ua/1/212585.html> [In Ukrainian]
10. Metodyka sotsialno-psykholoqichnoi samoostinky kolektyvu O. Nemova [O. Nemov Staff Socio-Psychological Self-Assessment Questionnaire]. *Vse dlya psykhologa*. Vidnovleno z <https://tinyurl.com/rdvane6f> [In Ukrainian]
11. Prysach, M. D., Zalyubivska, O. B., & Slobodyanyuk, O. M. (2015). *Dilove spilkuvannya* [Business communication]. VNTU. [In Ukrainian]
12. Syngaivska, I. V. (2014). Analiz teoretyko-metodologichnykh pidkhodiv do vyvchennya problemy profesiinoi uspishnosti osobystosti [Analysis of theoretical and methodological approaches to the study of the problem of professional success of an individual]. *Aktualni problemy psykholoqii. Vol. 1: Organizational Psychology. Economic Psychology. Social Psychology*, 41, 168–176. [In Ukrainian]
13. Syngaivska, I. V. (2012). Osoblyvosti pidgotovky magistriv za spetsializatsieyu «Biznes-psykhologia» magistratury «Biznes-administruvannya» v Universyteti «KROK» [Peculiarities of Master's course in Business psychology at the KROC University]. *Pravnychiy visnyk Universytetu «KROK»*, 14, 120–123. [In Ukrainian]
14. Tereschenko, K. V. (2017). Zmist ta struktura treningu rozvytku tolerantnosti personalu zakladiv osvity v umovakh sotsialnoi napruzhenosti [Content and structure of the training in the development of education staff's tolerance in conditions of social tension]. *Organizatsiina psykholoqia. Ekonomichna psykholoqia*, 1(8), 65–75. [In Ukrainian]
15. Chystyakov, S., & Franchuk, Yu. (2016). Osoblyvosti mizhosobystisnoi vzayemodii u kolektyvakh prykordonnykh pidrozdiliv [Peculiarities of interpersonal interaction in border guard units]. *Zbirnyk naukovykh prats Natsionalnoi akademii Derzhavnoi prykordonnoi sluzhby Ukrainy. Seria: Psykholoqichni nauky*, 3, 244–256. [In Ukrainian]

Відомості про авторів

Сингаївська Ірина Валентинівна, кандидатка психологічних наук, професорка, директорка ННІ психології, ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», Київ, Україна.

Synhaivska, Iryna V., PhD (Psychology), Professor, Director of the Academic and Scientific Institute of Psychology, «KROK» University, Kyiv, Ukraine

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-6802-0081>

E-mail: irinas@krok.edu.ua

Архипчук Ірина Вікторівна, магістриня, ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», Київ, Україна.

Arkhypchuk, Iryna V., Applicant for a master's degree, «KROK» University, Kyiv, Ukraine

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-9400-2370>

E-mail: i0679847458@gmail.com

Отримано 10 вересня 2022 р.

Рецензовано 3 жовтня 2022 р.

Прийнято 5 жовтня 2022 р.