

УДК: 159.9.072.43:005.963.5:336.71 [https://doi.org/10.31392/UDU-nc.series12.2026.29\(74\).02](https://doi.org/10.31392/UDU-nc.series12.2026.29(74).02)

МІЖОСОБИСТІСНА ЧУТЛИВІСТЬ ЯК КЛЮЧОВИЙ ЕЛЕМЕНТ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНЦІЇ БАНКІВСЬКИХ ПРАЦІВНИКІВ: ТЕОРЕТИЧНИЙ ОГЛЯД ТА ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ

Максим Геркогло

аспірант кафедри теоретичної та консультативної психології

Український державний університет імені Михайла Драгоманова

01601, Україна, м. Київ, вул. Пирогова, 9

mgerkoglo@gmail.com, <https://orcid.org/0009-0000-4843-01-71>

Анотація

Статтю присвячено вивченню міжособистісної чутливості як ключового компоненту комунікативної компетентності працівників банківських установ, з позицій сучасної теорії соціальної перцепції та його практичного значення в умовах сервісно-клієнтської взаємодії. Для досягнення мети використано теоретичні методи (аналіз, синтез, систематизація і порівняння наукових джерел); емпіричні (опитування за авторським опитувальником ОМЧ-БП, аналіз відкритих відповідей); методи математичної статистики (дескриптивна статистика, кореляційний аналіз за Спірменом, аналіз внутрішньої узгодженості за α Кронбаха). Дослідження реалізовано в межах описової стратегії із застосуванням кількісного вимірювання та якісного тематичного аналізу. Визначено структурні характеристики міжособистісної чутливості та їх компоненти: емоційно-перцептивну чутливість, комунікативну адаптивність і мотиваційну залученість. Розроблено та апробовано авторський опитувальник ОМЧ-БП (18 тверджень, шкала Лайкерта), контентна валідність якого підтверджена експертним оцінюванням. Пілотажне дослідження проведено на вибірці з 84 працівників банківських і фінансових установ. Встановлено статистично значущі позитивні кореляції між усіма підшкалами міжособистісної чутливості та самооцінкою комунікативної ефективності. Найвищий кореляційний зв'язок зафіксовано між емоційно-перцептивною чутливістю та комунікативною адаптивністю. Констатовано, що провідними ресурсами ефективної взаємодії є увага до невербальних сигналів та емпатичне слухання, тоді як основними бар'єрами виступають відсутність зворотного зв'язку та комунікативна невизначеність. Отримані результати інтерпретуються як підтвердження ролі міжособистісної чутливості, як системного психосоціального ресурсу, що забезпечує якість сервісної комунікації та безпосередньо пов'язаний із суб'єктивною оцінкою власної професійної ефективності.

Ключові слова: міжособистісна чутливість, комунікативна компетентність, банківські працівники, скринінгове дослідження, емпатія, професійна взаємодія.

Вступ

У сучасних умовах стрімких трансформацій фінансового сектору, зумовлених цифровізацією, зростаючою конкуренцією та підвищеними очікуваннями з боку клієнтів, усе більшого значення набувають так звані «м'які навички» (*soft skills*) працівників. Зокрема, міжособистісна чутливість – здатність тонко сприймати, інтерпретувати та адекватно реагувати на емоційні й соціальні сигнали співрозмовника – розглядається як ключовий

компонент професійної комунікативної компетентності. Ця компетенція є визначальною для ефективної взаємодії з клієнтами, запобігання конфліктам, формування довіри та забезпечення лояльності до банку. Під міжособистісною чутливістю у цьому контексті мається на увазі здатність точно сприймати, інтерпретувати та реагувати на емоційні, смислові й інтенціональні сигнали інших людей – поняття, яке в зарубіжній психологічній літературі описується термінами *interpersonal sensitivity* (міжособистісна чутливість – ширший, включає емоції, інтенції, невербальні сигнали), *empathic accuracy* (емпатична точність – фокус саме на правильному «зчитуванні» емоцій і думок) або *interpersonal accuracy* (точність міжособистісного сприймання – охоплює точність суджень про особистість, соціальні риси, стани) (Jaksic & Schlegel, 2020; Kenny et al., 2010). Ця здатність має значення не лише у сфері міжособистісних стосунків, а й у професійних комунікативних ситуаціях, де кожна взаємодія з клієнтом або колегою вимагає не просто передачі інформації, а її адаптації, точного формулювання та адресності щодо конкретного співрозмовника. Аналіз сучасних зарубіжних досліджень засвідчує зростання інтересу до розвитку соціальних та комунікативних навичок у сфері банківського і фінансового обслуговування (Azizzadeh et al., 2022). Особлива увага приділяється таким компонентам, як емпатія, емоційний інтелект та міжособистісна компетентність, які розглядаються як ключові чинники підвищення задоволеності клієнтів і загальної ефективності персоналу. Наприклад, у тематичному огляді щодо розвитку «м'яких навичок» (*soft skills*) у секторі банківських, фінансових послуг та страхування (BFSI) окреслено основні бар'єри: обмежена готовність організацій до впровадження змін, невідповідність тренінгових програм і програм підвищення кваліфікації професійним вимогам, культурні установки та обмежене фінансування – із висновком про фрагментарність наявних досліджень і відсутність цілісного теоретико-методологічного підходу (Pandey et al., 2025). Схожі висновки знаходимо у роботах інших авторів, які підкреслюють складнощі впровадження програм розвитку соціальних навичок через недостатню релевантність освітніх методик, внутрішній опір змінам та нестачу ресурсів (Costantino & Rodzinka, 2022; Lakshmi et al., 2025).

Емпіричні дослідження засвідчують наявність позитивного зв'язку між рівнем розвитку міжособистісних навичок у працівників банківських установ і такими показниками, як довіра клієнтів, їх поведінкова лояльність, а також загальна ефективність діяльності організації (Bello Bada & Karupiah, 2020). Зокрема, встановлено, що комунікативна чутливість персоналу сприяє зменшенню кількості конфліктних ситуацій, покращенню репутаційного іміджу банку та формуванню емоційного зв'язку з клієнтами. Подібні висновки підтверджуються і в дослідженнях, проведених в інших країнах: високий рівень міжособистісної чутливості співвідноситься з підвищенням ефективності командної взаємодії та поліпшенням внутрішньої організаційної комунікації (Susworo, 2017).

Водночас, в українському науковому дискурсі питання комунікативної компетентності працівників фінансових установ, зокрема банків, хоча й порушується в межах психології праці та професійної педагогіки (Руденко et al., 2023; Чернишова & Максимичева, 2024), залишається недостатньо розробленим. Переважна частина робіт фокусується на загальних характеристиках професійної комунікації, тоді як аспекти міжособистісної чутливості чи емпатичної точності в межах конкретних професійних ролей часто залишаються поза увагою. Це зумовлює відчутний брак системних досліджень, які б комплексно розглядали взаємозв'язок між міжособистісною чутливістю та ефективністю професійної взаємодії саме в банківському середовищі.

У такому контексті особливої актуальності набуває необхідність поєднання теоретичного аналізу з практичними вимірами проблематики. Без ґрунтовного розуміння структури й особливостей прояву міжособистісної чутливості у професійному контексті неможливо створити ефективні програми розвитку комунікативної компетентності чи впровадити дієві інструменти підвищення якості обслуговування в банківській сфері. З огляду на це, теоретико-емпіричне дослідження, спрямоване на вивчення ролі міжособистісної чутливості як ключового елементу комунікативної компетентності працівників банків, є науково обґрунтованим і практично значущим завданням.

З огляду на вищезазначене, **метою** цієї статті є комплексне вивчення міжособистісної чутливості як складника комунікативної компетентності працівників банківських установ шляхом поєднання теоретичного аналізу сучасних наукових підходів і проведення скрінінгового емпіричного дослідження. **Завданнями** дослідження визначено наступні:

1. Проаналізувати сучасні наукові підходи до міжособистісної чутливості як компонента комунікативної компетентності в професійній діяльності, з особливою увагою до сервісно-клієнтських сфер.

2. Узагальнити емпіричні дані зарубіжних і вітчизняних досліджень, що висвітлюють роль міжособистісної чутливості у формуванні ефективної комунікативної поведінки працівників банківського сектору.

3. Розробити інструмент скрінінгового оцінювання міжособистісної чутливості банківських працівників та здійснити пілотне дослідження з метою виявлення рівнів цієї якості та загальних тенденцій її прояву.

4. Встановити попередні зв'язки між рівнем міжособистісної чутливості та самозвітом про комунікативну ефективність, а також сформулювати практичні рекомендації щодо розвитку відповідних компетенцій у сфері обслуговування.

У розрізі відповіді на перше дослідницьке завдання, присвячене теоретичному аналізу поняття міжособистісної чутливості як складника комунікативної компетентності, розглянемо основні наукові підходи до цього феномена, зокрема в контексті професійної взаємодії у сфері послуг.

Методи дослідження

Для реалізації поставлених завдань було застосовано комплекс взаємодоповнювальних методів, що охоплюють як теоретичний, так і емпіричний рівні дослідження.

Перше та друге завдання – теоретичний аналіз наукових підходів до міжособистісної чутливості та узагальнення наявних емпіричних даних – вирішувалися із застосуванням теоретичних методів: аналізу, синтезу, систематизації та порівняння наукових джерел. Опрацьовувалися зарубіжні та вітчизняні публікації у сфері соціальної перцепції, комунікативної компетентності й психології праці в банківській галузі. Третє і четверте завдання – розробка діагностичного інструменту, виявлення рівнів міжособистісної чутливості та встановлення її зв'язків із самооцінкою комунікативної ефективності – реалізовувалися на основі методології змішаних методів (*mixed methods research methodology*).

Було застосовано метод опитування з домінуванням кількісного підходу, доповнений якісними елементами. Загальну дослідницьку стратегію визначено як описову (*descriptive research design*), що є доцільним на етапі первинного вивчення психологічного феномену,

коли необхідно виявити загальні тенденції, структуру проявів та потенційні зв'язки між змінними без втручання у природні умови взаємодії. У структурі опитувальника поєднано закриті (кількісні) та відкриті (якісні) запитання. Закриті твердження забезпечили стандартизоване вимірювання досліджуваних характеристик і кількісну обробку даних; відкриті – дозволили виявити індивідуальні інтерпретації, конкретні поведінкові приклади та контекстуальні чинники, що доповнюють статистичну картину.

У дослідженні взяли участь 84 працівники банківських та фінансових установ: UnexBank, ОТП, А-Bank, Банк Кредит Дніпро, НАК «УКРАГРОЛІЗИНГ» і NovaPay, – які обіймають посади, пов'язані з безпосередньою клієнтською комунікацією (фахівці з обслуговування фізичних осіб, менеджери, консультанти з фінансових продуктів). Вибірку сформовано за методом випадкового добору з елементами цілеспрямованого відбору для забезпечення представництва працівників різних підрозділів. Усіх респондентів було заздалегідь поінформовано про умови участі; збір даних здійснювався на засадах добровільності та повної анонімності з отриманням інформованої згоди.

Оцінювання міжособистісної чутливості здійснювалося за допомогою авторського опитувальника ОМЧ-БП, спеціально розробленого для цього дослідження. Інструмент містить 18 тверджень, що оцінюються за 5-бальною шкалою Лайкерта; його структура базується на сучасних психологічних концепціях міжособистісного сприймання й адаптована до умов банківського професійного середовища. Надійність та змістова валідність інструменту були попередньо перевірені; детальний опис опитувальника подано в розділі «Результати».

Кількісні дані оброблено за допомогою програмного забезпечення *Jamovi* (v. 2.6.44 – <https://www.jamovi.org/download.html>). Було застосовано дескриптивну статистику (середні значення, стандартне відхилення, коефіцієнт варіації) та кореляційний аналіз за Спірменом для виявлення зв'язків між рівнем міжособистісної чутливості (загальним і за підшкалами) та самооцінкою комунікативної ефективності. Відповіді на відкриті запитання проаналізовано методом якісного тематичного аналізу (*thematic analysis*): відкрите кодування та групування відповідей у змістові категорії здійснювалися вручну з метою виявлення повторюваних одиниць, що відображають особливості сприймання, інтерпретації й реалізації міжособистісної чутливості в реальній комунікативній практиці банківських працівників.

Результати та дискусії

Результати дослідження викладено відповідно до послідовності сформульованих завдань: від теоретичного аналізу феномену міжособистісної чутливості та узагальнення наявних емпіричних даних – до розробки й апробації діагностичного інструменту та встановлення зв'язків між рівнем міжособистісної чутливості й самооцінкою комунікативної ефективності банківських працівників.

Поняття міжособистісної чутливості (*interpersonal sensitivity*) дедалі частіше фігурує в науковому дискурсі як один із ключових конструктів соціальної перцепції, що забезпечує ефективну взаємодію в міжособистісному та професійному середовищі. У психології міжособистісна чутливість розглядається як здатність точно сприймати й інтерпретувати сигнали емоційного, соціального та інтенціонального характеру, які надходять від інших осіб (Hall et al., 2009; Song et al., 2025). На практиці це охоплює не лише емпатію, а й точність у зчитуванні невербальних сигналів, інтонацій та поведінкових реакцій. Окремі дослідники виокремлюють кілька близьких, але не тотожних конструкцій: *interpersonal accuracy*

(точність міжособистісного сприймання), *empathic accuracy* (емпатична точність) та *interpersonal sensitivity* (міжособистісна чутливість). Для кожного з цих термінів пропонується окрема операціоналізація: перший акцентує на когнітивній точності при оцінюванні інших, другий – на здатності правильно інтерпретувати емоційні й ментальні стани, а третій – на загальній відкритості до сигналів від інших (Kenny et al., 2010; Meadors, 2014).

У професійному контексті, зокрема у сферах надання послуг, міжособистісна чутливість виконує подвійну функцію: вона не лише опосередковує якість комунікативної взаємодії, але й виступає показником психологічної зрілості персоналу. Це особливо актуально для банківського сектору, де кожна взаємодія з клієнтом має характер соціально регульованого діалогу з високим рівнем емоційної напруги (Tria Juregi et al., 2025).

Поняття комунікативної компетентності також багатовимірне. Воно охоплює не лише знання норм і стратегій комунікації, а й здатність адаптувати поведінку до конкретного соціального контексту. В освітніх дослідженнях (Panggabean & Sihombing, 2025; Zhang, 2024) підкреслюється значення розвитку прагматичної компетентності як компонента, що тісно корелює з міжособистісною чутливістю. Інтегративні підходи до розвитку комунікативної компетентності акцентують увагу на поєднанні когнітивного, афективного та поведінкового рівнів (Souza et al., 2025). У цьому контексті міжособистісна чутливість розглядається не як ізольований навик, а як системний психосоціальний ресурс, що забезпечує продуктивну комунікацію, зокрема в умовах стресу або конфлікту.

У відповідь на друге дослідницьке завдання, що передбачало узагальнення емпіричних даних, варто зазначити, що результати зарубіжних досліджень підтверджують значущість міжособистісної чутливості в професійному контексті. Наприклад, у дослідженні Bello Bada & Karuriah (2020), проведеному у банківському секторі штату Сокото, Нігерія, було встановлено, що міжособистісна чутливість працівників суттєво корелює з довірою клієнтів ($r_s=0,54$; $p<0,01$) та їхньою поведінковою лояльністю. Автори підкреслюють, що здатність точно зчитувати емоційні сигнали клієнтів асоціюється зі зниженням рівня конфліктності у взаємодії та підвищенням задоволеності банківським обслуговуванням.

Аналогічні висновки подано в дослідженні Suswogo (2017), де виявлено, що високий рівень міжособистісної чутливості серед працівників банків сприяє покращенню командної ефективності та внутрішньої комунікації в організаціях. Разом ці дані підкреслюють важливість впровадження інструментів розвитку міжособистісної чутливості як елемента професійного зростання у сфері фінансових послуг.

Попри визнання значущості цього конструкта у світовому науковому просторі, у вітчизняному контексті дослідження міжособистісної чутливості як складника професійної комунікативної компетентності залишаються поодинокими. Існуючі публікації (Воят, 2021; Різник, 2014; Філюк, 2024) переважно зосереджені на загальних аспектах професійної комунікації без виокремлення соціально-перцептивного компоненту. Цей факт підтверджує необхідність комплексного підходу до вивчення феномена в контексті конкретних професійних практик, зокрема банківської сфери.

Результатом реалізації третього дослідницького завдання стало створення та пілотна перевірка авторського інструмента – опитувальника міжособистісної чутливості банківських працівників (ОМЧ-БП), який представлено в Таблиці 1.

Структура підшкал та формулювання тверджень опитувальника міжособистісної чутливості (ОМЧ-БП)

Підшкала	Фокус вимірювання	Перелік тверджень
1. Емоційно-перцептивна чутливість	Здатність сприймати та розпізнавати емоційні сигнали клієнта	1. Я швидко помічаю зміну настрою в клієнта під час спілкування. 2. Мені легко зрозуміти, коли клієнт відчуває роздратування чи тривогу, навіть якщо він це не висловлює прямо. 3. Я вмію «зчитувати» емоції з виразу обличчя та інтонації клієнтів. 4. У процесі взаємодії я звертаю увагу на невербальні сигнали співрозмовника. 5. Я можу відчути, коли клієнт приховує своє справжнє емоційне ставлення. 6. Я часто інтуїтивно відчуваю, коли клієнту потрібна додаткова увага чи підтримка.
2. Комунікативна адаптивність	Гнучкість у реагуванні на поведінку та стиль спілкування співрозмовника	7. Я легко змінюю стиль спілкування залежно від поведінки або характеру клієнта. 8. Я завжди намагаюся підлаштувати свої пояснення під рівень розуміння клієнта. 9. Якщо клієнт нервує, я змінюю манеру подачі інформації, щоб знизити напруження. 10. Я можу бути більш стриманим або, навпаки, активнішим, залежно від ситуації. 11. Я гнучко реагую на зміну емоційного фону в процесі обслуговування. 12. Мені вдається утримувати увагу співрозмовника, навіть якщо він спочатку не зацікавлений.
3. Мотиваційна залученість	Внутрішня готовність до емоційно підтримувальної та уважної взаємодії	13. Я дійсно зацікавлений(а) у створенні позитивного емоційного клімату під час обслуговування. 14. Я вважаю важливим підтримувати клієнта, навіть якщо його проблема не входить до моїх прямих обов'язків. 15. Я отримую задоволення від того, що можу бути корисним і зрозумілим для клієнта. 16. Мені не байдуже, в якому емоційному стані залишається клієнт після нашого спілкування. 17. Я намагаюся бути щирим і відкритим у комунікації, навіть у стандартних робочих ситуаціях. 18. Я схильний(а) до емоційної залученості у взаємодії з клієнтами, навіть якщо це вимагає більше зусиль.

Як видно з Таблиці 1, конструкція опитувальника ґрунтується на теоретичному синтезі сучасних підходів до вивчення interpersonal sensitivity, empathic accuracy та interpersonal accuracy (Hall et al., 2009; Kenny et al., 2010), адаптованих до сервісно-клієнтських умов банківської взаємодії. До фінальної версії інструмента увійшло 18 тверджень, згрупованих у три підшкали. Кожне твердження оцінювалося респондентами за 5-бальною шкалою Лайкерта – від 1 («зовсім не характерно») до 5 («повністю характерно»).

У ході пілотного дослідження було перевірено внутрішню узгодженість інструмента: коефіцієнт α Кронбаха становив 0.81, що підтверджує належну надійність шкали для скрінінгових оцінювань.

Для доповнення кількісної частини було включено блок відкритих запитань, спрямованих на виявлення суб'єктивних уявлень, практичного досвіду та потенційних труднощів у міжособистісній взаємодії з клієнтами. Зокрема, учасникам було запропоновано відповісти на такі запитання:

1. *Опишіть ситуацію, коли ви відчували, що змогли тонко вловити емоційний стан клієнта.*

2. *Що, на вашу думку, допомагає вам краще зрозуміти настрій або потреби співрозмовника?*

3. *Які труднощі виникають у спілкуванні з «емоційно закритими» клієнтами?*

Контентна валідність опитувальника була оцінена експертним шляхом. Участь у рецензуванні формулювань тверджень взяли три незалежні фахівці з психології праці та професійної комунікації. Оцінювання здійснювалося за критеріями релевантності та зрозумілості для цільової аудиторії. Узагальнені результати показали високий ступінь відповідності тверджень цільовим конструктам. Таким чином, отримані результати дозволили нам розглядати опитувальник як релевантний і надійний інструмент первинної діагностики міжособистісної чутливості банківських працівників. Його застосування відкриває перспективи для подальшої розробки програм психологічної підтримки та навчання персоналу у сфері сервісної комунікації.

У межах реалізації четвертого дослідницького завдання було проведено кількісне опрацювання результатів опитування 84 працівників банківських установ і фінансових компаній. Основна мета цього етапу – описати рівень розвитку міжособистісної чутливості за окремими підшкалами та дослідити попередні зв'язки із самооцінкою комунікативної ефективності. Нижче представлено таблицю (див. Таблицю 2) дескриптивної статистики, яка включає середні значення, стандартні відхилення та коефіцієнти варіації для кожного з вимірюваних конструктів.

Таблиця 2

Дескриптивна статистика підskal міжособистісної чутливості за результати опитування

Підшкала	Середнє значення (M)	Стандартне відхилення (SD)	Коефіцієнт варіації (CV, %)
Емоційно-перцептивна чутливість	4,15	0,35	8,43
Комунікативна адаптивність	4,11	0,48	11,67
Мотиваційна залученість	4,32	0,30	6,94
Загальний показник міжособистісної чутливості	4,19	0,38	9,07

Згідно з отриманими результатами, найвищий середній показник спостерігався за підшкалою мотиваційної залученості, (M=4,32, SD=0,30) що вказує на високу внутрішню

готовність до емоційно підтримувальної взаємодії серед респондентів. Найменшу стабільність (найвищу варіативність) виявлено в підшкалі комунікативної адаптивності ($CV=11,67\%$), що свідчить про ширший діапазон індивідуальних відмінностей у гнучкості комунікативної поведінки. Показники коефіцієнтів варіації в усіх підшкалах залишаються в межах допустимого (менше 15%), що дозволяє вважати вибірку відносно однорідною.

З метою виявлення попередніх взаємозв'язків між рівнем міжособистісної чутливості та суб'єктивною оцінкою власної комунікативної ефективності банківських працівників було проведено кореляційний аналіз за Спірменом (див. Таблицю 3). Самозвітна комунікативна ефективність вимірювалася за допомогою окремого пункту, в якому респонденти оцінювали свій рівень професійної комунікації за 10-бальною шкалою (від 1 – «дуже низький» до 10 – «дуже високий»).

Таблиця 3

Кореляційна матриця між показниками комунікативної та мотиваційної сфери

Показники	Комунікативна ефективність	Емоційно-перцептивна чутливість	Комунікативна адаптивність	Мотиваційна залученість
Комунікативна ефективність	1,00	0,44	0,37	0,32
Емоційно-перцептивна чутливість	0,44	1,00	0,60	0,55
Комунікативна адаптивність	0,37	0,60	1,00	0,58
Мотиваційна залученість	0,32	0,55	0,58	1,00

Як видно з Таблиці 3, аналіз кореляційних зв'язків виявив статистично значущий позитивний зв'язок між емоційно-перцептивною чутливістю та комунікативною ефективністю ($r_s=0,44$; $p<0,01$). Це свідчить про важливість здатності розпізнавати емоційні сигнали клієнтів для забезпечення успішної взаємодії у сфері сервісу. Крім того, встановлено помірні, але статистично значущі кореляції між самооцінкою комунікативної ефективності та комунікативною адаптивністю ($r_s=0,37$; $p<0,05$), а також між комунікативною ефективністю та мотиваційною залученістю ($r_s=0,32$; $p<0,05$). Це вказує на те, що здатність гнучко змінювати комунікативну поведінку та наявність внутрішньої мотивації до взаємодії пов'язані з вищою оцінкою власної ефективності у спілкуванні. Найвищий рівень кореляції зафіксовано між емоційно-перцептивною чутливістю та комунікативною адаптивністю ($r_s=0,60$; $p<0,01$), що підтверджує теоретичне припущення про тісний взаємозв'язок між здатністю до емоційного сприймання партнера по взаємодії та гнучкістю поведінкових реакцій у процесі спілкування. Загалом отримані результати підтверджують роль міжособистісної чутливості як важливого функціонального ресурсу комунікативної компетентності. Працівники з більш розвиненими соціально-перцептивними навичками схильні оцінювати власну комунікативну ефективність вище, що, ймовірно, позитивно позначається і на якості їхньої взаємодії з клієнтами.

Результати проведеного контент-аналізу відкритих відповідей респондентів свідчать про наявність кількох змістових напрямів у їхньому розумінні й досвіді прояву міжособистісної чутливості в професійній взаємодії з клієнтами. Якісний аналіз було

здійснено на основі відповідей на три відкриті запитання, що доповнювали кількісну частину опитувальника. У відповідях на запитання було виокремлено три провідні теми: 1) невербальні сигнали як джерело інформації (41% відповідей): респонденти зазначали, що розпізнавали емоційні зміни через міміку, жести, інтонацію або загальну поведінку клієнтів; 2) інтуїтивне розпізнавання (33%): учасники описували здатність «відчути» емоційний стан без очевидних зовнішніх ознак; 3) контекстуальне сприймання (26%): респонденти звертали увагу на ситуаційні чинники, які могли впливати на емоційний стан клієнтів. У відповідях на запитання 2 серед основних чинників, які, на думку респондентів, сприяють ефективнішому розумінню клієнтів, були вказані: 1) увага до невербальної поведінки (47%); 2) емпатичне слухання (28%); 3) попередній досвід взаємодії з клієнтами (19%); 4) емоційна відкритість і саморефлексія (6%). У відповідях на запитання 3 було виявлено такі ключові проблеми: 1) відсутність зворотного зв'язку (39%); 2) комунікативне напруження й невизначеність (35%); 3) незвучені потреби, які потребують додаткових уточнень (17%); 4) емоційне виснаження в процесі взаємодії (9%). Таким чином, контент-аналіз дозволяє глибше осмислити, як працівники банківських і фінансових установ інтерпретують міжособистісну чутливість у реальних комунікативних ситуаціях, а також які чинники сприяють чи ускладнюють її прояв. Ці результати можуть бути враховані при розробці програм розвитку соціально-перцептивних навичок персоналу.

Отже, результати нашого дослідження підтверджують і водночас доповнюють загальний науковий дискурс про роль міжособистісної чутливості у професійній комунікації, зокрема у банківській сфері. Нижче наведено основні напрями інтерпретації та порівняння з попередніми дослідженнями.

У нашому дослідженні емоційно-перцептивна чутливість виявилася найбільш тісно пов'язаною з самооцінкою комунікативної ефективності ($r_s = 0.44$), що узгоджується з ідеями, згідно з якими здатність точно «зчитувати» емоційні сигнали співрозмовника є центральною умовою побудови ефективної взаємодії. У літературі неодноразово наголошується, що особи з високою емпатичною точністю (*empathic accuracy*) краще адаптуються до змін у настрої або поведінці партнера під час комунікації (Haut et al., 2014; Ickes, 1993). Такий результат корелює з теоретичними підходами, які розглядають міжособистісну чутливість не як ізольований набір умінь, а як системний психосоціальний ресурс, особливо значущий у професіях із підвищеним рівнем емоційної взаємодії, зокрема у сфері обслуговування (Hall et al., 2009). Таким чином, наші емпіричні дані підтверджують доцільність спрямованого розвитку емоційно-перцептивної чутливості як важливого елементу комунікативної компетентності та підґрунтя якісної клієнтської взаємодії.

У нашому дослідженні комунікативна адаптивність і мотиваційна залученість також продемонстрували статистично значущі зв'язки з самооцінкою комунікативної ефективності – $r_s=0,37$ та $r_s=0,32$; $p<0,01$ відповідно. Це, на наше переконання, свідчить про те, що здатність до гнучкого реагування на поведінку співрозмовника, а також внутрішня мотивація до емоційно підтримувальної взаємодії, є важливими чинниками успішної професійної комунікації. Згідно з сучасними науковими підходами, емпатична точність має практичне значення лише за умови поєднання з готовністю відповідати на виявлені емоційні сигнали (Haut et al., 2014; Ickes, 1993). Отже, наші результати підтверджують ідею, що міжособистісна чутливість є ефективною лише за наявності внутрішньої залученості та адаптивності, які забезпечують практичну реалізацію емпатичного сприймання в реальних умовах професійної взаємодії.

Результати контент-аналізу відкритих відповідей додали глибинного розуміння до інтерпретації кількісних кореляцій. Зокрема, респонденти часто зазначали, що здатність «вловити» стан клієнта пов'язана не лише з його словами, але й з інтонацією, паузами, мімікою, загальною поведінкою, що узгоджується з науковими уявленнями про роль «емоційної експресивності» в досягненні емпатичної точності (Manisha, 2023). У той же час у відповідях фігурувала ідея про «межі» чутливості – у ситуаціях із замкненими, стриманими клієнтами навіть досвідченим працівникам складно здійснити точну емоційну діагностику, що корелює з дослідженнями про залежність емпатичної точності від відкритості емоційних сигналів (Subramaniam, 2025). Таким чином, відкриті відповіді підтверджують як ефективність міжособистісної чутливості, так і умови, за яких її реалізація стає обмеженою.

На основі отриманих результатів нами були сформульовані попередні практичні рекомендації для банківських і сервісних установ, а саме:

1. Впровадження тренінгів розвитку міжособистісної чутливості, зокрема з фокусом на розпізнавання невербальних сигналів та розвиток емпатії.
2. Інтеграція скрінінгового оцінювання міжособистісної чутливості у програми відбору персоналу або оцінювання ефективності взаємодії з клієнтами.
3. Застосування індивідуального коучингу або супервізії для працівників із низькими показниками в окремих підшкалах – особливо в аспектах емоційної залученості та адаптивності.

Узагальнюючи, слід зазначити, що результати нашого дослідження мають статус пілотних і ґрунтуються на обмеженій вибірці ($n = 84$), що звужує можливість екстраполяції отриманих висновків на ширші популяції. Обмеження стосуються також географічного та організаційного охоплення – у вибірці не були рівномірно представлені установи різного масштабу чи регіонального розташування. Крім того, використання самооцінкового інструменту створює потенційні ризики викривлення результатів через соціальну бажаність або суб'єктивну необ'єктивність відповідей. У подальших дослідженнях доцільно передбачити використання додаткових методів – зокрема, експериментальних процедур або поведінкових показників емпатичної точності, які дозволяють більш об'єктивно оцінити здатність до розпізнавання і правильного інтерпретування емоцій в реальному контексті взаємодії.

Висновки

Встановлено, що міжособистісна чутливість є ключовим компонентом комунікативної компетентності працівників банківських установ, що значною мірою визначає якість професійної взаємодії з клієнтами. Теоретичний аналіз сучасних підходів дозволив уточнити структуру цього феномена та його зв'язок з іншими соціально-перцептивними конструкціями, такими як *empathic accuracy* та *interpersonal accuracy*. У межах реалізації дослідницьких завдань було створено та пілотно перевірено авторський інструмент – опитувальник міжособистісної чутливості банківських працівників (ОМЧ-БП), що продемонстрував належні психометричні характеристики. Аналіз результатів скрінінгового опитування показав помірні позитивні зв'язки між рівнями міжособистісної чутливості (зокрема, емоційно-перцептивної та комунікативної адаптивності) та самооцінкою комунікативної ефективності, що підтверджує її функціональну значущість у професійній комунікації. Контент-аналіз відповідей на відкриті запитання дозволив виявити суб'єктивні чинники розвитку чутливості та типові виклики у взаємодії з клієнтами, що потребують

емоційно точного реагування. Практичні результати дослідження можуть бути використані для розробки програм професійного навчання, тренінгів комунікативної компетентності та інструментів психологічного супроводу працівників сфери послуг.

Перспективи подальших досліджень пов'язані з репрезентативним емпіричним тестуванням опитувальника на ширших вибірках, аналізом динаміки розвитку міжособистісної чутливості в процесі професійної діяльності, а також вивченням ефективності інтервенційних програм, спрямованих на підвищення рівня цієї якості у фахівців клієнтських служб.

Література

1. Воят, Л.І. (2021). Особливості професійної комунікації в діяльності педагогічних працівників галузевої освіти Національної поліції України. *Юридична психологія*, 28(1), 26-33. <https://doi.org/10.33270/03212801.26>
2. Різник, Н.А. (укл.) (2014). *Навчально-методичний посібник з курсу «Основи професійної комунікації»*. Державний вищий навчальний заклад «Переяслав-Хмельницький державний педагогічний університет імені Григорія Сковороди». Режим доступу: https://document.kdu.edu.ua/info_zab/061_128.pdf
3. Руденко, М.В., Хуторна, М.Е., Гаряга, Л.О., & Кочума, І.Ю. (2023). Компетентнісний підхід в оцінці персоналу фінансових установ. *Економічний Часопис Волинського Національного Університету Імені Лесі Українки*, 1(33), 80-89. <https://doi.org/10.29038/2786-4618-2023-01-80-89>
4. Філюк, Л.М. (2024). Поняття і сутність професійної комунікації: аналітико-синтетичний підхід. *Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського. Серія: Філологія. Журналістика*, 35(75), 195-200. <https://doi.org/10.32782/2710-4656/2024.5.2/30>
5. Чернишова, Л., & Максимичева, І. (2024). Управління підвищенням ефективності комунікацій кредитної установи в умовах глобалізації. *Успіхи і досягнення у науці: СЕРІЯ «Управління та адміністрування»*, 1(3(3)), 451-463. [https://doi.org/10.52058/3041-1254-2024-3\(3\)-451-463](https://doi.org/10.52058/3041-1254-2024-3(3)-451-463)
6. Azizzadeh, F., Islam, M. S., Naushin, N., Zupok, S., Soboń, D., Soboń, J., Selezneva, R., & Jadah, H.M. (2022). Modeling employees' skills for sustainable banking services. *Frontiers in Sociology*, 5(7), 985158. <https://doi.org/10.3389/fsoc.2022.985158>
7. Bello Bada, A., & Karupiah, P. (2020). Interpersonal dimension of trust on customer interaction in the banking sector. *Cogent Social Sciences*, 7(1), 1827525. <https://doi.org/10.1080/23311886.2020.1827525>
8. Costantino, L. & Rodzinka, J. (2022). The role of soft skills in employability in the financial industry. *Financial Internet Quarterly*, 18(1), 44-55. <https://doi.org/10.2478/fiqf-2022-0004>
9. Hall, J.A., Andrzejewski, S.A., & Yopchick, J.E. (2009). Psychological correlates of interpersonal sensitivity: A meta-analysis. *Journal of Nonverbal Behavior*, 33(3), 149-180. <https://doi.org/10.1007/s10919-009-0070-5>
10. Haut, K.M., Dodell-Feder, D., Guty, E., Nahum, M., Hooker, C.I. (2019). Change in Objective Measure of Empathic Accuracy Following Social Cognitive Training. *Frontiers in Psychiatry*, 10(10), 894. <https://doi.org/10.3389/fpsy.2019.00894>
11. Ickes, W. (1993). Empathic Accuracy. *Journal of Personality*, 61(4), 587-610. Режим доступу: <https://shorturl.at/aUosP>

12. Jaksic, C., & Schlegel, K. (2020). Accuracy in Judging Others' Personalities: The Role of Emotion Recognition, Emotion Understanding, and Trait Emotional Intelligence. *Journal of Intelligence*, 8(3), 34. <https://doi.org/10.3390/jintelligence8030034>
13. Kenny, D.A., Snook, A., Boucher, E.M., & Hancock, J.T. (2010). Interpersonal Sensitivity, Status, and Stereotype Accuracy. *Psychological Science*, 21(12), 1735-1739. <https://doi.org/10.1177/0956797610387437>
14. Lakshmi, S., Mathur, R., Subramaniam, S.B.L., & Raut, G.K. (2025). Banking expectations of soft skills from graduates to get employability in the banking industry. *Indian Journal of Technical Education*, 48(1), 14-19. Режим доступу: https://www.researchgate.net/publication/392384752_Banking_Expectation_of_Soft_Skills_from_Graduates_to_get_Employability_In_the_banking_Industry
15. Manisha (2023). The significance of empathy in psychological counseling (a review of literature). *EPRA International Journal of Multidisciplinary Research*, 9(11), 219-221. Режим доступу: <https://shorturl.at/gYGI1>
16. Meadors, J. (2014). *Rethinking Empathic Accuracy*: PhD Dissertation Thesis. University of California. Режим доступу: <https://escholarship.org/content/qt6c5968c1/qt6c5968c1.pdf>
17. Panggabean, H.M., & Sihombing, T.H.J. (2025). Pragmatic Competence in The Spoken English Classroom [Kompetensi Pragmatis di Kelas Bahasa Inggris Lisan]. *Boraspati Journal: Journal of Bilingualism, Organization, Research, Articles, Studies in Pedagogy, Anthropology, Theory, and Indigenous Cultures*, 2(2), 113-123. <https://doi.org/10.64674/boraspatijournal.v2i2.11>
18. Pandey, A., Dhand, S., Kanwal, P., & Radhawa, S.K. (2025). Unlocking Employee Potential in BFSI: A Thematic Synthesis on Soft Skills Development and Its Challenges. *Advances in Consumer Research*, 2(4), 4217-4234. Режим доступу: <https://acr-journal.com/article/unlocking-employee-potential-in-bfsi-a-thematic-synthesis-on-soft-skills-development-and-its-challenges-1520/>
19. Ramadhani, L., Karneli, Y., & Hariko, R. (2024). The Dance of Empathy and Understanding: Nurturing Rapport in the Counselor-Client Connection. *Journal of Applied Guidance and Counseling*, 8(1), 74-80. <https://doi.org/10.30598/jbkt.v8i1.1895>
20. Song, J., Su, Y., Jiang, Z., Zhang, Y., Liu, J., & Chen, C. (2025). The effect of interpersonal sensitivity on the interpersonal skills of undergraduate nursing students: The chain mediating effect of self-efficacy and subjective well-being. *BMC Nursing*, 24, 353 <https://doi.org/10.1186/s12912-025-02954-9>
21. Souza, A.M. de L., Bastos, W.F., Raviccini, S.R.S.P., Riso, J., Souza, V.R.A. de, & Gabriel, K.A. (2025). Psychology of learning: human intelligence, educational theories and personal development. *Education & Innovation*, 1(4). <https://doi.org/10.64326/educao.v1i4.48>
22. Subramaniam, L. (2025). The Role of Emotional Intelligence in Client Account Management. *Journal of Advances in Developmental Research*, 16(1), 1-9. <https://doi.org/10.71097/ijaidr.v16.i1.1450>
23. Susworo, D. (2017). The effect of interpersonal & psychological capital communication on employee performance (case study at Pt. Bank Def). *Business and Entrepreneurial Review*, 17(2), 165-182. Режим доступу: https://www.researchgate.net/publication/335449365_THE_EFFECT_OF_INTERPERSONAL_PSYCHOLOGICAL_CAPITAL_COMMUNICATION_ON_EMPLOYEE_PERFORMANCE_CASE_STUDY_AT_PT_BANK_DEF

24. Juregi, T., Yuni, M., & Maldin, S. A. (2025). Peran komunikasi interpersonal dan strategi manajemen konflik dalam meningkatkan kinerja karyawan diindustri kuliner dan layanan. *Jurnal manajemen kuliner*, 4(2), 48-51. <https://doi.org/10.59193/jmn.v4i2.434>
25. Zhang, F. (2024). Revisiting Pragmatic Competence: An Emotional Perspective. *English Language Teaching*, 17(12), 67. <https://doi.org/10.5539/elt.v17n12p67>

References

1. Voiat, L. I. (2021). Osoblyvosti profesiinoi komunikatsii v diialnosti pedahohichnykh pratsivnykiv haluzevoi osvity Natsionalnoi politsii Ukrainy [Features of professional communication in the work of pedagogical staff of the sectoral education of the National Police of Ukraine]. *Yurydychna psykholohiia – Legal Psychology*, 1(28), 26-33. <https://doi.org/10.33270/03212801.26> [in Ukrainian].
2. Riznyk, N. A. (Ed.). (2014). *Navchal'no-metodychnyi posibnyk z kursu «Osnovy profesiinoi komunikatsii» [Educational and methodological manual for the course «Fundamentals of professional communication»]*. Derzhavnyi vyshchyi navchal'nyi zaklad «Pereiaslav-Khmelnyskyi derzhavnyi pedahohichnyi universytet imeni Hryhoriia Skovorody» – Pereiaslav-Khmelnyskyi Hryhoriia Skovoroda State Pedagogical University. Retrieved from https://document.kdu.edu.ua/info_zab/061_128.pdf [in Ukrainian].
3. Rudenko, M.V., Khutorna, M.E., Hariaha, L.O., & Kochuma, Iu.Yu. (2023). Kompetentnisnyi pidkhid v otsyntsi personalu finansovykh ustanov [Competency-based approach to the assessment of personnel in financial institutions]. *Ekonomichnyi Chasopys Volynskoho Natsionalnoho Universytetu Imeni Lesi Ukrainky – Economic Journal of Lesya Ukrainka Volyn National University*, 1(33), 80-89. <https://doi.org/10.29038/2786-4618-2023-01-80-89> [in Ukrainian].
4. Filiuk, L. M. (2024). Poniattia i sutnist' profesiinoi komunikatsii: Analityko-syntetychnyi pidkhid [The concept and essence of professional communication: An analytical and synthetic approach]. *Vcheni Zapisky TNU Imeni V. I. Vernads'koho. Serii: Filolohiia. Zhurnalistyka – Scientific Notes of V. I. Vernadsky TNU. Series: Philology. Journalism*, 35(75), 195-200. <https://doi.org/10.32782/2710-4656/2024.5.2/30> [in Ukrainian].
5. Chernyshova, L., & Maksymycheva, I. (2024). Upravlinnia pidvyshchenniam efektyvnosti komunikatsii kredytnoi ustanovy v umovakh hlobalizatsii [Managing the improvement of communication efficiency in a credit institution under globalization conditions]. *Uspikhy i dosiahnennia u nauksi: Serii «Upravlinnia ta administruvannia» – Advances and Achievements in Science: Series «Management and Administration»*, 1(3(3)), 451-463. [https://doi.org/10.52058/3041-1254-2024-3\(3\)-451-463](https://doi.org/10.52058/3041-1254-2024-3(3)-451-463) [in Ukrainian].
6. Azizzadeh, F., Islam, M.S., Naushin, N., Zupok, S., Soboń, D., Soboń, J., Selezneva, R., & Jadah, H.M. (2022). Modeling employees' skills for sustainable banking services. *Frontiers in Sociology*, 5(7), 985158. <https://doi.org/10.3389/fsoc.2022.985158>
7. Bello Bada, A., & Karupiah, P. (2020). Interpersonal dimension of trust on customer interaction in the banking sector. *Cogent Social Sciences*, 7(1), 1827525. <https://doi.org/10.1080/23311886.2020.1827525>
8. Costantino, L. & Rodzinka, J. (2022). The role of soft skills in employability in the financial industry. *Financial Internet Quarterly*, 18(1), 44-55. <https://doi.org/10.2478/fiqf-2022-0004>
9. Hall, J.A., Andrzejewski, S.A., & Yopchick, J.E. (2009). Psychological correlates of interpersonal sensitivity: A meta-analysis. *Journal of Nonverbal Behavior*, 33(3), 149-180. <https://doi.org/10.1007/s10919-009-0070-5>
10. Haut, K.M., Dodell-Feder, D., Guty, E., Nahum, M., Hooker, C.I. (2019). Change in Objective Measure of Empathic Accuracy Following Social Cognitive Training. *Frontiers in Psychiatry*, 10(10), 894. <https://doi.org/10.3389/fpsy.2019.00894>

11. Ickes, W. (1993). Empathic Accuracy. *Journal of Personality*, 61(4), 587-610. Retrieved from <https://shorturl.at/aUosP>
12. Jaksic, C., & Schlegel, K. (2020). Accuracy in Judging Others' Personalities: The Role of Emotion Recognition, Emotion Understanding, and Trait Emotional Intelligence. *Journal of Intelligence*, 8(3), 34. <https://doi.org/10.3390/jintelligence8030034>
13. Kenny, D.A., Snook, A., Boucher, E.M., & Hancock, J.T. (2010). Interpersonal Sensitivity, Status, and Stereotype Accuracy. *Psychological Science*, 21(12), 1735-1739. <https://doi.org/10.1177/0956797610387437>
14. Lakshmi, S., Mathur, R., Subramaniam, S.B.L., & Raut, G.K. (2025). Banking expectations of soft skills from graduates to get employability in the banking industry. *Indian Journal of Technical Education*, 48(1), 14-19. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/392384752_Banking_Expectation_of_Soft_Skills_from_Graduates_to_get_Employability_In_the_banking_Industry
15. Manisha (2023). The significance of empathy in psychological counseling (a review of literature). *EPRA International Journal of Multidisciplinary Research*, 9(11), 219-221. Retrieved from <https://shorturl.at/gYGI1>
16. Meadors, J. (2014). *Rethinking Empathic Accuracy*: PhD Dissertation Thesis. University of California. Режим доступу: <https://escholarship.org/content/qt6c5968c1/qt6c5968c1.pdf>
17. Panggabean, H.M., & Sihombing, T.H.J. (2025). Pragmatic Competence in The Spoken English Classroom [Kompetensi Pragmatis di Kelas Bahasa Inggris Lisan]. *Boraspati Journal: Journal of Bilingualism, Organization, Research, Articles, Studies in Pedagogy, Anthropology, Theory, and Indigenous Cultures*, 2(2), 113-123. <https://doi.org/10.64674/boraspatijournal.v2i2.11>
18. Pandey, A., Dhand, S., Kanwal, P., & Radhawa, S.K. (2025). Unlocking Employee Potential in BFSI: A Thematic Synthesis on Soft Skills Development and Its Challenges. *Advances in Consumer Research*, 2(4), 4217-4234. Retrieved from <https://acr-journal.com/article/unlocking-employee-potential-in-bfsi-a-thematic-synthesis-on-soft-skills-development-and-its-challenges-1520/>
19. Ramadhani, L., Karneli, Y., & Hariko, R. (2024). The Dance of Empathy and Understanding: Nurturing Rapport in the Counselor-Client Connection. *Journal of Applied Guidance and Counseling*, 8(1), 74-80. <https://doi.org/10.30598/jbkt.v8i1.1895>
20. Song, J., Su, Y., Jiang, Z., Zhang, Y., Liu, J., & Chen, C. (2025). The effect of interpersonal sensitivity on the interpersonal skills of undergraduate nursing students: The chain mediating effect of self-efficacy and subjective well-being. *BMC Nursing*, 24, 353 <https://doi.org/10.1186/s12912-025-02954-9>
21. Souza, A.M. de L., Bastos, W.F., Raviccini, S.R.S.P., Riso, J., Souza, V.R.A. de, & Gabriel, K.A. (2025). Psychology of learning: human intelligence, educational theories and personal development. *Education & Innovation*, 1(4). <https://doi.org/10.64326/educao.v1i4.48>
22. Subramaniam, L. (2025). The Role of Emotional Intelligence in Client Account Management. *Journal of Advances in Developmental Research*, 16(1), 1-9. <https://doi.org/10.71097/ijaidr.v16.i1.1450>
23. Susworo, D. (2017). The effect of interpersonal & psychological capital communication on employee performance (case study at Pt. Bank Def). *Business and Entrepreneurial Review*, 17(2), 165-182. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/335449365_THE_EFFECT_OF_INTERPERSONAL_PSYCHOLOGICAL_CAPITAL_COMMUNICATION_ON_EMPLOYEE_PERFORMANCE_CASE_STUDY_AT_PT_BANK_DEF
24. Juregi, T., Yuni, M., & Maldin, S. A. (2025). Peran komunikasi interpersonal dan strategi manajemen konflik dalam meningkatkan kinerja karyawan di industri kuliner dan layanan. *Jurnal manajemen kuliner*, 4(2), 48-51. <https://doi.org/10.59193/jmn.v4i2.434>

25.Zhang, F. (2024). Revisiting Pragmatic Competence: An Emotional Perspective. *English Language Teaching*, 17(12), 67. <https://doi.org/10.5539/elt.v17n12p67>.

INTERPERSONAL SENSITIVITY AS A KEY ELEMENT OF BANK EMPLOYEES' COMMUNICATIVE COMPETENCE: THEORETICAL OVERVIEW AND EMPIRICAL STUDY

Maksym Gerkoglo

Postgraduate Student of the Department of Theoretical and Counseling Psychology

Mykhailo Drahomanov State University of Ukraine

9, Pyrohov Str., Kyiv, Ukraine, 01601

mgerkoglo@gmail.com, <https://orcid.org/0009-0000-4843-01-71>

Abstract

This article examines interpersonal sensitivity as a core component of communicative competence among banking professionals, offering both a theoretical synthesis and original empirical evidence. The study addresses a gap in the Ukrainian psychological literature, where the socio-perceptual dimensions of professional communication in financial services remain underexplored. Drawing on contemporary frameworks of social perception, the paper analyses the construct's structure, functions, and practical relevance in service-client interactions. The study employs a mixed-method design within a descriptive research strategy, combining standardized quantitative measurement with qualitative thematic analysis. Theoretical methods included systematic analysis and comparison of scholarly sources. Empirical data were collected using the authors' original Interpersonal Sensitivity Questionnaire for Banking Professionals (ISQ-BE), comprising 18 Likert-scale items across three theoretically grounded subscales: emotional-perceptive sensitivity, communicative adaptability, and motivational involvement. Content validity was established through independent expert review. The pilot sample comprised 84 employees of banking and financial institutions, with internal consistency confirmed at Quantitative data were analyzed using descriptive statistics and Spearman's rank correlation; open-ended responses were processed through manual thematic coding. The findings reveal statistically significant positive correlations between all three subscales and self-reported communicative effectiveness. The strongest association was observed between emotional-perceptive sensitivity and communicative adaptability supporting the theoretical view that accurate emotional perception and behavioral flexibility are functionally interdependent. Qualitative analysis identified attention to non-verbal cues and empathic listening as the primary facilitative factors, while absence of feedback and communicative ambiguity emerged as the main barriers to effective client interaction. These results position interpersonal sensitivity as a systemic psychosocial resource underpinning professional communication quality and subjective perceptions of occupational effectiveness. Future research should focus on validating the factorial structure of the ISQ-BE on larger and more representative samples, examining how interpersonal sensitivity develops across professional career trajectories, and evaluating the impact of targeted training interventions designed to cultivate this capacity among client-facing banking staff.

Keywords: interpersonal sensitivity, communicative competence, bank employees, questionnaire, screening study, empathy, professional interaction.

Подано 07.11.2025

Рекомендовано до друку 18.11.2025