

СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ ЧИННИКИ ФОРМУВАННЯ ЕФЕКТИВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ В ДИСТАНЦІЙНИХ МІЖНАРОДНИХ КОМАНДАХ

Власова Олена

В умовах глобалізації та розвитку інформаційних технологій особливої актуальності набуває проблема комунікації в дистанційних міжнародних командах, що загострилася під час пандемії COVID-19. Наукові дослідження показують, що такі команди стикаються з бар'єрами, зумовленими географічною розпорошеністю, часовими відмінностями, культурною різноманітністю та опосередкованістю спілкування технічними засобами [2, 3], що потребує переосмислення традиційних підходів до командної взаємодії. Ефективність комунікації визначається системою соціально-психологічних чинників, серед яких організаційний контекст (психологічна безпека, довіра, згуртованість) має сильніший вплив, ніж особистісні характеристики (міжкультурна компетентність, емоційний інтелект, комунікативні навички), хоча їхня роль залежить від організаційних умов [1–2].

Метою дослідження є теоретичне обґрунтування та емпірична перевірка інтегративної моделі впливу соціально-психологічних чинників на ефективність комунікації в дистанційних міжнародних командах. На основі аналізу наукових джерел нами було розроблено дворівневу модель чинників, яка відображає їхню ієрархічну природу.

Модель ефективної комунікації в дистанційних міжнародних командах складається з двох взаємопов'язаних рівнів: на першому рівні особистісні характеристики учасників (міжкультурна компетентність, емоційний інтелект та комунікативні навички) формують ядро індивідуальних ресурсів, необхідних для взаємодії у багатокультурному та віртуальному середовищі, тоді як другий рівень (організаційний контекст) модерує їхню реалізацію через психологічну безпеку, довіру, згуртованість та стиль керівництва, створюючи умови для повноцінного використання індивідуальних ресурсів і забезпечуючи цілісність та результативність командної комунікації.

Для перевірки розробленої моделі було проведено емпіричне дослідження за

участю 109 респондентів з дистанційних міжнародних команд, серед яких 78 українських та 31 іноземний учасник. Дослідження базувалося на використанні батареї методик: авторська анкета, тест на емоційний інтелект Н. Голла, тест командних ролей Белбіна та тест комунікативних умінь Л. Міхельсона [2].

Результати дослідження показали, що хоча особистісні характеристики (CQ, EQ) мають значення, вирішальним чинником ефективності комунікації є організаційний контекст: згуртованість, довіра та психологічна безпека пояснюють до 65% варіації результативності, тоді як особистісні ресурси діють опосередковано через нього. Виявлено мультиплікативну взаємодію – висока міжкультурна компетентність без довіри дає лише помірний ефект, тоді як їх поєднання забезпечує максимальну продуктивність.

Результати кореляційного аналізу підтвердили наші очікування щодо значущості особистісних характеристик: міжкультурна компетентність корелює з ефективністю ($r=0,44$, $p<0,001$), емоційний інтелект також демонструє зв'язок з ефективністю ($r=0,38$, $p<0,001$). Водночас, найсильніші зв'язки виявлено саме між організаційним контекстом та результативністю: згуртованість з задоволеністю ($r=0,74$, $p<0,001$), згуртованість з продуктивністю ($r=0,59$, $p<0,001$), довіра з продуктивністю ($r=0,55$, $p<0,001$), психологічна безпека з ефективністю ($r=0,52$, $p<0,001$). Ці дані переконливо свідчать про перевагу організаційних факторів.

Важливо, що нами також підтверджено існування медіаційного механізму: емоційний інтелект корелює з психологічною безпекою ($r=0,48$, $p<0,001$), а міжкультурна компетентність - з довірою ($r=0,43$, $p<0,001$). Це означає, що особистісні характеристики впливають на ефективність не безпосередньо, а через формування сприятливого організаційного контексту. Регресійний аналіз дозволив кількісно оцінити внесок різних чинників. Організаційний контекст пояснює від 45% до 65% варіації ефективності ($R^2=0,45$ для продуктивності, $R^2=0,65$ для задоволеності). Найвагомішими предикторами виявилися згуртованість ($\beta=0,61$, $p<0,001$) та довіра ($\beta=0,36$, $p<0,01$) для продуктивності, а також згуртованість ($\beta=0,51$, $p<0,001$) та довіра ($\beta=0,47$, $p<0,001$) для задоволеності

комунікацією. Особливо показовим є той факт, що особистісні характеристики не мали незалежного внеску при контролі організаційних змінних (β для EQ=0,00, $p=0,085$), що остаточно підтверджує медіаційний механізм їхнього впливу. Важливою знахідкою стало виявлення мультиплікативної взаємодії чинників. Виявилося, що команди з високою міжкультурною компетентністю, але низькою довірою демонструють лише помірну ефективність ($M=3,12$), тоді як команди, де обидва показники високі, досягають значно вищої ефективності ($M=4,38$). Іншими словами, за високої довіри міжкультурна компетентність реалізується повністю ($r=0,52$, $p<0,001$), проте за низької довіри навіть високий рівень CQ не дає значущого ефекту ($r=0,21$, незначущий). Це підтверджує, що високий рівень одного фактора не компенсує низький рівень іншого.

Культурні відмінності засвідчили, що для українських команд ключовою є згуртованість, а для іноземних – довіра, що узгоджується з різними ціннісними орієнтаціями; також українські учасники демонструють сильніші соціально-емоційні навички, тоді як іноземні – кращу саморегуляцію. Якісний аналіз підтвердив домінування організаційних проблем (відсутність неформального спілкування, мовні та часові бар'єри), а більшість пропозицій щодо покращення стосувалися саме організаційних змін. Порівняння успішних і проблемних команд показало, що найбільші відмінності спостерігаються за показниками контексту, а не особистісних характеристик. На основі цього розроблено інтегровану модель, яка враховує ієрархічність впливу, медіаційний механізм, мультиплікативну взаємодію та культурну специфіку, а практичне значення полягає у пріоритеті створення атмосфери безпеки, довіри та згуртованості, доповнених розвитком особистісних навичок у межах комплексних програм організаційного розвитку.

Список використаних джерел

1. Liu X. Bridging Cultures in Virtual Workplaces: A Communication-Focused Review of Global Virtual Teams. *Business and Professional Communication Quarterly*. 2025. P. 1-26. DOI: 10.1177/2329490625127747.
2. Татарчук Н. М. Формування комунікативної компетентності волонтера закладу соціальної роботи: кваліфікаційна робота магістра / Запорізький національний університет, факультет соціології та управління. Запоріжжя, 2020. 120 с.