

ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ У СТРУКТУРІ ЕФЕКТИВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ ДИСТАНЦІЙНИХ МІЖНАРОДНИХ КОМАНД

Власова Олена

В умовах розвитку дистанційної роботи забезпечення ефективної комунікації у віртуальних командах є особливо актуальним. Відсутність невербальних сигналів створює виклики для емоційного розуміння, що впливає на командну взаємодію. Емоційний інтелект (ЕІ) стає ключовим для успішної комунікації та управління в таких командах. Дослідження показують, що відсутність ЕІ ускладнює взаємодію, підвищуючи ризик непорозумінь. Він є важливим для ефективної комунікації в дистанційних міжнародних командах, особливо такі його складові, як розпізнавання емоцій при обмеженому невербальному спілкуванні, саморегуляція, емпатія в міжкультурному контексті та управління емоційним кліматом команди [1, с. 50].

Метою дослідження є виявлення та систематизація особливостей прояву і розвитку емоційного інтелекту в контексті дистанційної міжнародної комунікації, а також розробка практичних рекомендацій щодо його розвитку для підвищення ефективності командної взаємодії. На основі аналізу наукових джерел та результатів емпіричних досліджень нами виокремлено чотири ключові складові емоційного інтелекту, що мають особливе значення для віртуальних команд:

1. Розпізнавання емоцій. У віртуальному спілкуванні здатність розпізнавати емоції співрозмовників є цінною, корелюючи з якістю комунікації ($r=0,63$, $p<0,01$) та взаєморозумінням ($r=0,58$, $p<0,01$). Невміння розпізнавати емоційний підтекст може призводити до низької згуртованості та недовіри.

2. Емоційна саморегуляція. В умовах дистанційної роботи з її стресовими факторами здатність керувати власними емоціями є критичною для стресостійкості ($\beta=0,47$, $p<0,01$) та підтримки продуктивних відносин ($\beta=0,56$, $p<0,01$), сприяючи раціональним рішенням та довірі.

3. *Емпатія в міжкультурному контексті.* Розуміння культурних особливостей емоційного вираження долає комунікативні бар'єри, підвищуючи ефективність комунікації ($r=0,67$, $p<0,01$) та здатність до консенсусу ($r=0,59$, $p<0,01$) в міжнародних командах.

4. *Управління емоційним кліматом.* Важливе для лідерів та всіх членів команди, впливає на мотивацію, залученість та продуктивність. Якість управління емоційним кліматом прогнозує згуртованість ($\beta=0,52$, $p<0,01$) та задоволеність комунікацією ($\beta=0,64$, $p<0,01$).

Результати проведеного емпіричного дослідження обґрунтовують важливість емоційного інтелекту для ефективної комунікації в дистанційних міжнародних командах. Факторний аналіз чітко показує, що емоційний інтелект є найбільш вагомим предиктором ефективності командної комунікації, пояснюючи аж 58% її варіативності. Цей показник значно перевищує вплив цифрової компетентності (23%) та досвіду роботи у віртуальних командах (19%), що підкреслює першочергове значення саме емоційних аспектів для успішної комунікації у віртуальному форматі.

Дослідження виявило тісний взаємозв'язок між емоційним інтелектом та іншими ключовими соціально-психологічними чинниками. Сильні позитивні кореляції між емоційним інтелектом та рівнем міжособистісної довіри ($r=0,72$, $p<0,01$), а також між емоційним інтелектом та здатністю долати міжкультурні бар'єри ($r=0,64$, $p<0,01$) свідчать про те, що розвинений емоційний інтелект сприяє формуванню довірливих відносин та полегшує міжкультурну взаємодію, які є важливими для ефективної комунікації в міжнародних командах. Порівняльний аналіз команд з різним рівнем ефективності наочно демонструє практичне значення емоційного інтелекту. Високоєфективні віртуальні команди показують значно вищі показники за всіма компонентами емоційного інтелекту ($p<0,01$). Особливо показовими є значні відмінності в управлінні емоційним кліматом ($d=1,8$) та емпатії в міжкультурному контексті ($d=1,6$). Великі значення коефіцієнта Коена (d) вказують на суттєві практичні відмінності між групами за цими параметрами, підкреслюючи їхню ключову роль у

досягненні високої ефективності комунікації.

Результати дослідження підтверджують важливу роль емоційного інтелекту для ефективної комунікації в дистанційних міжнародних командах, впливаючи на неї як прямо, так і опосередковано. На цій основі розроблено інтегровану модель розвитку ЕІ для дистанційної міжнародної комунікації, що враховує специфіку віртуального середовища, взаємозв'язок індивідуального та групового ЕІ, а також міжкультурні аспекти емоційної компетентності.

Практичні рекомендації щодо розвитку ЕІ для підвищення ефективності комунікації в дистанційних міжнародних командах [1, с. 47]:

1. *Розпізнавання емоцій*: тренінги з декодування письмових повідомлень; використання емодзі/GIF; уточнення емоційного контексту.
2. *Емоційна саморегуляція*: практики майндфулнесу; техніки саморегуляції; віртуальні зони відпочинку; емоційні щоденники.
3. *Емпатія в міжкультурному контексті*: крос-культурні воркшопи; активне слухання; словник емоційних маркерів; обмін культурним досвідом.
4. *Управління емоційним кліматом*: навчання фасилітації віртуальних зустрічей; емоційний чекін; моніторинг емоційного клімату; протоколи подолання вигорання.

Таким чином, проведене дослідження підтверджує, що емоційний інтелект є критично важливим для ефективної комунікації в дистанційних міжнародних командах. Розпізнавання емоцій, саморегуляція, міжкультурна емпатія та управління емоційним кліматом є ключовими для подолання комунікативних бар'єрів онлайн. Подальші дослідження можуть бути спрямовані на розробку інструментів оцінки ЕІ щодо віртуальної міжнародної комунікації.

Список використаних джерел

1. Вимірювання довіри в команді: Критичний та мета-аналітичний огляд. *Журнал організаційної психології*, 2021. №2. С. 45-52.