

СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ ЧИННИКИ ФОРМУВАННЯ ЕФЕКТИВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ В ДИСТАНЦІЙНИХ МІЖНАРОДНИХ КОМАНДАХ

Власова Олена

В умовах глобалізації та розвитку інформаційних технологій зростає актуальність ефективної комунікації в дистанційних міжнародних командах, що особливо підкреслила пандемія COVID-19. Дослідження соціально-психологічних чинників ефективності комунікації у віртуальних командах є важливим через комунікативні бар'єри, пов'язані з географією, часом, культурою та технологіями. Віртуальні команди визначаються як групи, що працюють взаємозалежно для спільної мети, долаючи різні межі за допомогою технологій для комунікації та співпраці [1–4].

Ефективність комунікації в дистанційних міжнародних командах, що визначається системою взаємопов'язаних соціально-психологічних чинників, серед яких вирішальне значення мають рівень міжкультурної компетентності, ступінь міжособистісної довіри, згуртованість команди та розвиненість індивідуальних комунікативних навичок учасників.

Метою дослідження є теоретичне обґрунтування та емпірична перевірка впливу визначених соціально-психологічних чинників на ефективність комунікації в дистанційних міжнародних командах. Ефективність міжкультурної комунікації у віртуальних командах залежить від певних соціально-психологічних чинників. На основі аналізу наукових джерел та результатів емпіричних досліджень виокремлено чотири групи чинників [1, 3]:

1. *Міжкультурної компетентності*: розуміння культурних особливостей, культурної сензитивності.
2. *Міжособистісної довіри*: готовності до вразливості на основі позитивних очікувань, що є фундаментом ефективної комунікації у віртуальному середовищі.

3. *Командної згуртованості*: спільної ідентичності, відчуття причетності та позитивної групової динаміки, що впливають на якість комунікації.

4. *Комунікативних компетенцій*: індивідуальних навичок ефективної комунікації, зокрема письмової, роботи з цифровими засобами та адаптації стилю.

Проведене нами емпіричне дослідження з участю 60 працівників міжнародної ІТ-компанії підтвердило висунуту тезу про ключову роль зазначених чинників. Результати кореляційного аналізу продемонстрували статистично значущий зв'язок між рівнем міжкультурної компетентності та ефективністю комунікації ($r=0,67$, $p<0,01$), рівнем міжособистісної довіри та інтенсивністю обміну інформацією ($r=0,58$, $p<0,01$), командною згуртованістю та задоволеністю комунікативними процесами ($r=0,72$, $p<0,01$).

Регресійний аналіз дозволив встановити, що саме міжособистісна довіра є найбільш вагомим предиктором ефективності комунікації в дистанційних міжнародних командах ($\beta=0,41$, $p<0,01$). Отриманий результат узгоджується з попередніми дослідженнями, зокрема з мета-аналізом Ортіс де Гвінея, Вебстера та Стейплза (2015), який також підкреслює позитивний зв'язок між схильністю довіряти та якістю, задоволеністю і довірою в команді. Це підсилює надійність отриманих висновків, демонструючи їхню відповідність ширшому науковому контексту. Факторний аналіз виявив, що досліджувані чинники не є ізольованими, а утворюють взаємопов'язану систему. Зокрема, високий рівень довіри сприяє підвищенню згуртованості команди ($r=0,62$, $p<0,01$), а згуртованість, своєю чергою, позитивно впливає на розвиток комунікативних компетенцій учасників ($r=0,54$, $p<0,01$). Він показує, що міжособистісна довіра не існує ізольовано, а є ключовим елементом взаємопов'язаної системи чинників. Зокрема, виявлено сильний позитивний кореляційний зв'язок між високим рівнем довіри та згуртованістю команди ($r=0,62$, $p<0,01$). Це означає, що коли члени команди більше довіряють один одному, команда стає більш згуртованою. Крім того, встановлено позитивний зв'язок між згуртованістю та розвитком комунікативних компетенцій

учасників ($r=0,54$, $p<0,01$), що свідчить про те, що в більш згуртованих командах учасники краще розвивають свої комунікативні навички.

На основі отриманих результатів нами розроблено інтегровану модель формування ефективної комунікації в дистанційних міжнародних командах, яка враховує: ієрархічність та взаємозалежність соціально-психологічних чинників; динамічний характер їх розвитку; специфіку прояву в контексті різних типів завдань та організаційних культур.

Таким чином, ефективна комунікація в дистанційних міжнародних командах визначається комплексом соціально-психологічних чинників, серед яких ключовими є міжкультурна компетентність учасників, міжособистісна довіра, командна згуртованість та розвинені комунікативні компетенції. Врахування та розвиток цих аспектів є важливим для подолання комунікативних бар'єрів та забезпечення успішної співпраці у віртуальному форматі. Регресійний аналіз виокремлює міжособистісну довіру як безпосередньо найсильніший чинник ефективності комунікації, а факторний аналіз демонструє її центральну роль у системі інших важливих соціально-психологічних чинників, таких як згуртованість та комунікативні компетенції. Довіра є своєрідним фундаментом, що сприяє як безпосередньо ефективнішій комунікації, так і розвитку інших сприятливих для комунікації командних характеристик.

Перспективами подальших досліджень є розробка та апробація програми психологічного супроводу формування ефективної комунікації в дистанційних міжнародних командах, а також вивчення особливостей прояву виявлених чинників в командах різного профілю діяльності.

Список використаних джерел

1. Фактори Продуктивності Віртуальних Команд. Архівні дані компанії, 2022. С. 12-15.
2. Виклики віртуальних команд: Огляд. Звіт дослідницького відділу, 2023. С. 25-27.
3. Вимірювання довіри в команді: Критичний та мета-аналітичний огляд. *Журнал організаційної психології*, 2021. №2. С. 45-52.
4. Ортис де Гвінея А., Вебстер Дж., Стейплз С. Мета-аналіз літератури про віртуальні команди. *Квартальний журнал менеджменту*, 2015. №4. С. 18-24.