

Київський національний торговельно-економічний університет

Кафедра психології

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА (ПРОЕКТ)

на тему:

**«КРОС-КУЛЬТУРНІ ОСОБЛИВОСТІ ВЗАЄМОДІЇ ПРАЦІВНИКІВ
БАНКІВСЬКОЇ СФЕРИ ПОВ'ЯЗАНІ З МІЖНАРОДНОЮ ІНТЕГРАЦІЄЮ»**

Студентки 2 м курсу, 2 групи,
спеціальності
053 «Психологія»
спеціалізації «Психологія»

Струц Олени Олегівни

_____ *підпис
студента*

Науковий керівник
д-р психол. наук,
доцент

Миронець Сергій
Миколайович

_____ *підпис керівника*

Гарант освітньої програми
канд. психол. наук

Скрипкін Олег
Григорович

_____ *підпис*

Київ - 2021

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1	7
ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ КРОС-КУЛЬТУРНОЇ ВЗАЄМОДІЇ..	7
1.1 Ретроспективний аналіз вивчення крос-культурної взаємодії	7
1.2 Аналіз чинників акультурації, як характеристики крос-культурної взаємодії..	13
РОЗДІЛ 2	21
ОСОБЛИВОСТІ КРОС-КУЛЬТУРНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ПРАЦІВНИКІВ.....	21
2.1. Характеристика учасників дослідження та обґрунтування психодіагностичних методів	21
2.2 Визначення психологічних особливостей крос-культурної взаємодії працівників ТВІ Bank EAD	27
РОЗДІЛ 3 РОЗРОБКА ПРОГРАМИ ФОРМУВАННЯ КРОС-КУЛЬТУРНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ ВЗАЄМОДІЇ ПРАЦІВНИКІВ.....	35
ТВІ BANK EAD ТА ВИЗНАЧЕННЯ ЇЇ ЕФЕКТИВНОСТІ.....	35
3.1. Програма формування крос-культурних особливостей взаємодії	35
3.2. Результати емпіричних досліджень	43
ВИСНОВКИ.....	49
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	52

ВСТУП

Актуальність дослідження. Комунікація в сучасному світі забезпечує функціонування різних структур та організацій, а також взаємодію людей та передачу досвіду в системі освіти. Важливість навчання взаємодії в сучасному суспільстві полягає в тому, що комунікація надзвичайно необхідна для повного розвитку особистості, її успішної професійної діяльності, кар'єрного росту та ведення бізнесу, а також, в умовах розвитку глобалізації, набуває важливість крос-культурна комунікація. Все більше компаній виходять за межі локального ринку та в першу чергу розширюють свій вплив на сусідні країни зі схожими культурними особливостями та цінностями. Трудова міграція відкриває не лише нові можливості, а у певні проблеми у інтеграції працівників у крос-культурному середовищі.

Окрему групу складають працівники банківської сфери, діяльність яких пов'язана з крос-культурною взаємодією. Незмінна структура підготовки даних працівників складається з таких компонентів: мотиваційний (стимулювання особистості до розширення комунікативних навиків, набуття досвіду побудови плідних професійних відносин на основі взаємної поваги та рівності ділових партнерів), пізнавальні (набуття знань щодо сутності та особливостей процесу спілкування, культурних вимірів), комунікативно-творчі (набуття творчих навичок діалогової взаємодії у ситуаціях професійної діяльності), ціннісно-рефлексивні (формування ціннісних орієнтацій, толерантних відносин тощо). Отже, навчання взаємодії між представниками різних культур необхідно розглядати як складне інтегративне утворення, основою якого є мотивація до взаємодії, вміння усвідомлено планувати, контролювати і аналізувати свою поведінку, здатність поважати культурні відмінності партнерів у спілкуванні, набуття досвіду творчого діалогу.

Протягом останніх років для всіх компаній, що функціонують в умовах крос-культурного середовища, актуальною стає проблема ефективного управління

персоналом, що і є об'єктом наукових досліджень таких учених, як Х. Альтаф[13], С. Бартлетт [3], Т. Близнюк [1], Р. Гриффін [35], С. Гошаль[30], Г. Захарчин [26], А. Каммель [2], Д. Коллінс [11], С. О'Донелл [29], Х. Пермуттер [32], Й. Хентце [36], А. Фаяз [2] та ін. Проблему крос-культурної взаємодії представників різних національних культур досліджують Дж. Беррі [28], О. Грішина [15], Н. Лебедева [7], С. Лунін [13], Д. Мацумото [4], І. Мейжис [2], С. Миронець [14], Л. Почебут [18], С. Рижова [6], Г. Солдатова [22], Т. Стефаненко [25], А. Татарко [10] та ін.

Відаючи належне змістовному науковому внеску цих вчених, слід зазначити, що проблеми крос-культурній взаємодії банківського персоналу при міжнародній інтеграції, пошуку нових адаптивних шляхів управління персоналом в умовах одночасного впливу глобальних і національних тенденцій залишаються важливими для психологічної підтримки працівників компанії на сучасному етапі.

Саме, тому ми вважаємо, що існує недостатня розробленість у теоретичному та практичному аспектах питань стосовно психологічного змісту, визначення психодіагностичного інструментарію та емпіричного дослідження крос-культурної взаємодії фахівців банківської сфери, що обумовлює вибір теми випускної кваліфікаційної роботи «Крос-культурна взаємодія працівників банківської сфери пов'язані з міжнародною інтеграцією».

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами.

Випускна кваліфікаційна робота (проект) виконано у межах планування випускних кваліфікаційних робіт ФЕМП КНТЕУ (наказ ректора Київського національного торговельно-економічного університету № 865 від 16 березня 2021 р.)

Об'єкт дослідження – крос-культурні особливості соціальної взаємодії працівників.

Предмет дослідження – крос-культурні особливості взаємодії працівників банківських установ, які пов'язані з міжнародною інтеграцією.

Метою випускної кваліфікаційної роботи є розробка обґрунтованої програми щодо досягнення акультурації при крос-культурній взаємодії працівників банківської сфери пов'язані з міжнародною інтеграцією.

Відповідно до мети визначено **завдання** дослідження:

1. Здійснити ретроспективний аналіз наукових підходів щодо крос-культурних особливостей взаємодії.
2. На прикладі діяльності фахівців банківської сфери, що працюють в умовах міжнародної інтеграції визначити психологічні особливості крос-культурної взаємодії працівників
3. Розробити програму акультурації при крос-культурній взаємодії працівників TBI Bank EAD та емпірично визначити її ефективність.

Гіпотеза дослідження полягає в припущенні про те, що досягнення акультурації при крос-культурній взаємодії працівників банківської сфери діяльність яких пов'язана з міжнародною інтеграцією буде можливим при реалізації наступних психолого-педагогічних умов:

- обліку структурних компонентів емоційного інтелекту: емоційного компонента, складовими якого є емпатія, емоційна чуйність, «корисна» тривожність, мотивація досягнення успіху;
- афективного компоненту: позитивне ставлення до оточуючих і їх прийняття, співпраця;
- поведінкового компонента, складовими якого є спрямованість на підтримку відносин з людьми в будь-яких умовах, бажання самореалізації, прагнення до досягнення матеріальної незалежності.

Методи дослідження. Для розв'язання сформульованих у дослідженні завдань та перевірки гіпотези було застосовано комплекс методів: *теоретичного* (аналіз, порівняння, систематизація й узагальнення науково-теоретичних та емпіричних даних) та *емпіричного характеру* (бесіда, спостереження, анкетування, психодіагностичне обстеження), *статистичні методи для обробки даних* (кореляційний аналіз та порівняння показників здійснювали за z-критерієм Фішера).

Психодіагностичне обстеження включало наступні психодіагностичні методики:

- Опитувальник «Адаптація особистості до нового соціокультурного середовища (Л.В. Янковського)
- Методика вивчення темпераменту (опитувальник Г. Айзенка)
- Опитувальник акцентуації характеру і темпераменту (Л. Шмішека)
- Діагностика мотиваційної структури особистості (В. Мілмана)
- Діагностика «емоційного інтелекту» (Н. Холл).

Практичне значення одержаних результатів. Дослідження крос-культурної взаємодії працівників банківської сфери, які пов'язані з міжнародною інтеграцією, за допомогою психодіагностичного інструментарію дало змогу розробити програму, яку можна впроваджувати в міжнародних банках для акультурації та адаптації працівників.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ КРОС-КУЛЬТУРНОЇ ВЗАЄМОДІЇ

1.1 Ретроспективний аналіз вивчення крос-культурної взаємодії

Крос-культурна комунікація – це процес взаємодії між людьми, які належать до різних культур (або субкультур) та усвідомлюють цю розбіжність в процесі спілкування. [15, с. 4].

Процес глобалізації, що розгортається у світі протягом ХХІ ст., призводить до згладжування етнічних меж та уніфікації культур. Це спричиняє природну реакцію у вигляді прагнення до культурного самоствердження та забезпечення власних культурних цінностей. Водночас поширюється крос-культурна взаємодія через глобальну інтернет мережу, розвитком транснаціональних корпорацій та трудової міграції, що змушує навіть далеких від цієї проблематики осіб замислюватись над формуванням навичок успішної взаємодії з представниками інших культур.

Крос-культурна взаємодія супроводжувала майже всю історію розвитку людства. Вона проявлялась у війнах, торгівлі та шлюбних стосунках. Історично до «своїх» належали представники власного роду, поруч жили ті, хто мав схожу культуру та спілкувався однією мовою, а далі – починалась територія «чужих». З розвитком торгівлі виникла потреба розуміти та враховувати традиції і цінності представників інших культур, з'являються перекладачі та одиниці обміну. Під час походів Олександра Македонського, з'являються ідеї акультурації та діалогу з іншими культурами, їх об'єднання та взаємозбагачення. Змінюється мова, зливаються та перемішуються геноми і виникає нова культура.

З приходом християнства межа в крос-культурній взаємодії стала прокладатися не лише за мовною та етнічною ознакою, а й за релігійною. Місіонерський підхід християнської церкви, її прагнення розповсюдити та закріпити вчення Христа, – це ще один з варіантів взаємодії – акультурація, привнесення нових цінностей та нового світогляду. Саме цей процес посилювався після великих географічних відкриттів, коли європейці насаджували свою

культуру народам Африки, Америки та Океанії шляхом їх акультурації або знищення.

Дев'ятнадцяте сторіччя характеризується потягом до екзотики — посилюється зацікавленість японськими гравюрами, китайською керамікою, індійськими скульптурами, але ця зацікавленість не містить реального прагнення до глибокого розуміння іншої культури, а є швидше даниною моди. Світові війни XX ст., спад націонал-соціалізму, поділ світу на соціалістичний та капіталістичний табір викликає вже наукову зацікавленість проблемами крос-культурної взаємодії.

Становлення крос-культурної комунікації як навчальної дисципліни було обумовлено суто практичними інтересами американських політиків та бізнесменів. Після Другої світової війни активно розширювалась сфера впливу американської політики, економіки та культури. Урядовці та бізнесмени, які працювали за кордоном, часто демонстрували свою безпорадність і нездатність розібратися в ситуаціях непорозуміння, що виникали при роботі з представниками інших культур. Навіть досконале знання мов не могло підготувати їх до складних проблем роботи за кордоном. Поступово з'явилося усвідомлення необхідності вивчення не тільки мови, але і культури інших народів, їх звичаїв, традицій, норм поведінки.

Водночас США розробили програму допомоги країнам, що розвиваються. У рамках окремих проектів цієї програми велика кількість експертів та активістів Корпусу Миру відвідували різні країни. Вони стикалися там з непорозумінням, конфліктами, які в підсумку приводили до провалу їхньої місії. Численні невдачі поставили питання про спеціальну підготовку, де основну увагу необхідно було приділяти виробленню практичних умінь і навичок крос-культурної взаємодії, а не лише інформуванню про культурні особливості тієї чи іншої країни.

У відповідь на цю ситуацію уряд США в 1946 році прийняв «Акт про службу за кордоном» і створив Інститут служби за кордоном, який очолив антрополог Едвард Холл. Для роботи в інституті були задіяні вчені різних спеціальностей: антропологи, психологи, соціологи, лінгвісти та ін. Проте всі їх

спроби зрозуміти і пояснити поведінку представників інших культур тоді були більше засновані на інтуїції, ніж на знаннях та досвіді. Головний висновок, який було зроблений на початку роботи фахівцями, полягав у тому, що кожна культура формує унікальну систему цінностей, пріоритетів, моделей поведінки, і тому її опис, інтерпретація та оцінка повинні здійснюватися з позиції культурного релятивізму. В процесі своєї роботи співробітники інституту вивчали на практиці культурні відмінності та розробляли практичні вказівки та рекомендації при спілкуванні з представниками інших культур.

У 1954 році була опублікована книга Е. Холла і Д. Трагера «Культура як комунікація» («Culture as Communication»), в якій автори вперше запропонували для широкого вжитку термін «міжкультурна комунікація», який відображав на їх думку, особливу область людських відносин. Пізніше основні положення та ідеї міжкультурної комунікації були докладніше розвинені у відомій роботі Е. Холла «Німа мова» («The Silent Language», 1959 р.), де автор показав тісний зв'язок між культурою та комунікацією.

На європейському континенті становлення крос-культурної взаємодії як науки відбувалося дещо пізніше, ніж у США і було викликано іншими причинами. Створення Європейського союзу відкрило кордони для вільного переміщення людей і товарів. Європейські столиці і великі міста стали активно змінювати свій вигляд завдяки появі в них представників різних культур. На цьому тлі поступово сформувався інтерес вчених до проблем крос-культурної взаємодії.

Різні дослідники здійснювали спроби класифікації та типологізації культур за їх психологічно-світоглядними ознаками. Американський антрополог Е. Холл порівнює культури залежно від їх ставлення до контексту, під яким розуміє інформацію, оточення та події життя, тобто те, що вплетено в значимість того що відбувається. Велика частина інформації при висококонтекстуальному спілкуванні вже відома людині і лише незначна її частина представлена в словах (закодованому, вираженому зовні способі комунікації). Низькоконтекстуальне

спілкування являє собою пряму протилежність: більша частина інформації передається знаковим (звукобуквенним) кодом.

Для представників висококонтекстуальних культур визначено загальним контекстом: ієрархією, статусом, зовнішнім виглядом офісу, його розташуванням і розміщенням. Вся необхідна додаткова інформація вже закладена у свідомості людей, і без знання цієї прихованої інформації інтерпретація повідомлення буде неповною або невірною, тому в висококонтекстуальних культур використовується багато натяків, підтексту, фігуральних виразів і т.д. Низькоконтекстуальні культури менш однорідні, в них міжособистісні контакти строго розмежовані, тому кожного разу, коли люди вступають у спілкування, їм необхідна детальна інформація про все, що відбувається. При цьому більшість інформації міститься в словах, а не в контексті спілкування. У подібних суспільствах найбільше значення надається мові, а також обговоренню деталей: ніщо не залишається неназваним і не має недомовок. У таких культурах воліють прямий і відкритий стиль спілкування.

Висококонтекстуальні культури найчастіше є колективістськими. При цьому велике значення надається особистим взаєминами і усними домовленостям. Низькоконтекстуальні культури відрізняються індивідуалізмом, їх представники менше цінують особисті взаємини, а більше письмові домовленості. В ході розвитку особистих взаємин між діловими партнерами по мірі того, як вони краще пізнають один одного, потреба в словесних виразах зменшується і взаємини від низькоконтекстуальних переходять до висококонтекстуальних.

Порівняння високо- і низькоконтекстуальних культур допомагає поглянути на їх представників зсередини і з боку зрозуміти, що приховано від погляду. Проте слід враховувати, що шкала Холла не пояснює всі аспекти поведінки: в межах однієї культури можуть зустрічатись як високо-, так і низькоконтекстуальні повідомлення.

Голландський соціолог Г. Хофштеде один з перших спробував використовувати значні статистичні дані для аналізу культурних цінностей. У 80-ті роки ХХ ст. він, прагнучи виявити вплив національних культур на

корпоративну культуру багатонаціональної компанії IBM, проаналізував результати опитування її співробітників в 40 різних країнах. Свої висновки він звів до чотирьох основних параметрів, які він вважав визначальними особливостями національних культур [15, с. 22].

Індивідуалізм – суспільство з гнучкою структурою, в якому кожен сам піклується про себе і свою сім'ю. Колективізм – товариство з жорсткою соціальною структурою, чітким поділом на соціальні групи (родинні, кланові, організаційні і т.д), усередині яких кожному індивіду гарантована турбота і увага інших в обмін на відданість групі.

В індивідуалістських культурах зв'язки між людьми менш важливі; вважається що кожна людина повинна сама подбати про себе і свою сім'ю. Виконання поставленого завдання перевалює над будь-якими особистими взаєминами, особисті цілі важливіші групових. Відданість індивіда групі низька, кожна людина входить до кількох груп, переходячи з однієї в іншу в міру своїх потреб і так само легко змінюючи місце роботи.

В середині ХХ століття організаційна психологія не розглядала культуру як важливий фактор організаційних досліджень, а акцентувало увагу на науковому та стандартизованому підході до управління (Дж. Тейлор, 1911 р.).

Пізніше, у 1976 р. була опублікована важливою стаття Д. Барретта та Б. Басса «Крос-культурна промислова та організаційна психологія» у Довіднику з промислової та організаційної психології. Вони надали один із перших систематичних оглядів крос-культурних досліджень та зробили два проникливих спостереження: по-перше крос-культурні дослідження були загалом без теорії, описові та з методологічними проблемами; по-друге, вони нарікали на те, що культура в основному ігнорується організаційною психологією, стверджуючи, що «більшість досліджень в галузі промислової та організаційної психології проводиться в одному культурному контексті [37].

У 1980-х роках, увага до національної культури почала неухильно зростати як у відповідь на емпіричні, так і на міжнародні події. Віховою стала публікація дослідження національної культури Г. Хофстеде (1980 р.) та покращення оцінок у

багатьох культурних вимірах, тепер ця сфера мала солідну теоретичну основу, на якій можна було б спиратися. Водночас дослідження почали розкривати культурні межі деяких моделей західної організаційної психології, які в деяких випадках не могли бути застосовними до Далекого Сходу. Так само японські моделі, такі як кола контролю якості, не були успішно прийняті на Заході.

Тим не менш, протягом цього періоду крос-культурні дослідження організаційної психології все ще частіше були винятком, ніж норма, і були значною мірою відокремлені від основних досліджень.

На сучасному етапі ми вступаємо в епоху, коли дослідження культури починають набирати обертів як важлива та критична сфера наукових досліджень. Сфера досліджень значно розширює свою спрямованість на використання нових таксономій культурних цінностей (Р. Дж. Хаус, П. Дж. Хангес, М. Джавідан, П. В. Дорфман та В. Гупта, Д. Шварц, А. Сміт, А. Дуган та А. Тромпенаарс), переконання (Д. Леунг, К. К. Тонг) норми (Гельфанд, Нішій та Равер), і складні способи поєднання *emic* (або культурно-специфічних) з *etic* (або універсальними) поглядами на культурні відмінності.

Дослідження значно розширили свою увагу від мікродосліджень культури та мотивації та ставлення; до більш мезо-тем, таких як лідерство, конфлікт, переговори та команди; та звернули увагу на культуру на макрорівні, включаючи організаційну культуру, практику управління людськими ресурсами та спільні підприємства. Вони також розширює свій набір методологічних інструментів для включення складних способів встановлення еквівалентності, перевірки багаторівневих моделей та використання метааналізу для вивчення тенденцій у різних літературах. Існують також інші більш тонкі показники прогресу, включаючи більшу представленість незахідних науковців у редакційних колегіях та збільшення нових робіт, присвячених крос-культурним питанням. Огляд останніх публікацій показує, що сфери поширення крос-культурних організаційних психологів стають все більш глобальними: 35,7% статей мають співавтора, який не є американцем і 28,7% емпіричних статей в котрих вибірка поза США.

Однак емпіричні «факти» все ще свідчать про те, що крос-культурна революція у цій галузі перебуває на стадії зародження. Огляд Райана та Гельфанда ілюструє, що лише 6,4% статей у найпопулярніших журналах цієї галузі зосереджено на крос-культурних проблемах. Також увага до крос-культурних питань на національних та міжнародних конференціях все ще залишається низькою [38].

Отже, крос-культурна взаємодія супроводжувала майже всю історію людства. Проте тільки з середини ХХ століття крос-культурна комунікація починає розвиватись як наука. Обумовлено це було практичними інтересами американських політиків та бізнесменів. Різні дослідники здійснювали класифікації та типологізації культур за їх психологічно-світоглядними ознаками.

У 80-роки ХХ ст. почали використовувати значні статистичні данні для вивчення впливу національних культур на багатонаціональні корпорації. Проте протягом цього періоду крос-культурні дослідження організаційної психології все ще були відокремлені від основних досліджень та носили винятковий характер.

На сучасному етапі дослідження крос-культурної комунікації є важливою сферою наукових досліджень. Однак вивчення впливу крос-культурної взаємодії зокрема банківських працівників є не вивченою, в той час коли міжнародні банки все частіше є багатонаціональними компаніями.

1.2 Аналіз чинників акультурації, як характеристики крос-культурної взаємодії

Працівники банківської сфери, які працюють в умовах міжнародної інтеграції, стикаються з проблемами крос-культурної взаємодії з колегами, партнерами та місцевим населенням. Однак вони мають бути спроможними поважати місцеву культуру й цінності, а також пристосовувати свої вміння до місцевих умов.

С. Миронець, досліджуючи крос-культурні особливості діяльності міжнародних гуманітарних місій [14, с. 354-358], особливу увагу приділяє комунікації та психологічним бар'єрам, котрі формують ризики помилкових дій у

прийнятті управлінських рішень та ефективній взаємодії. Психологічний бар'єр – це психічний стан, який виявляється в неадекватній пасивності суб'єкта, що перешкоджає виконанню ним тих чи інших дій. Емоційний механізм такого бар'єру полягає у посиленні негативних переживань і установок. У соціальній поведінці індивіда психологічний бар'єр представлений комунікативними бар'єрами, які виявляються у відсутності емпатії, гнучкості міжособистісних соціальних установок тощо, а також бар'єрами смисловими.

Спираючись на дослідження С. Миронця [14, с. 359], ми можемо дослідити види комунікативних бар'єрів та виділити наступні комунікативні бар'єри, котрі притаманні працівникам ТВІ Bank EAD:

1. З особливостями спрямованості особистості фахівці стикаються з мотиваційним, моральними бар'єрами та бар'єрами настанов.
2. З особливостями пізнавальної сфери фахівці стикаються з інтелектуальними, інформаційними, логічними бар'єрами та бар'єрами компетентності.
3. З особливостями емоційно-динамічній сфери особистості фахівці можуть зіштовхнутись емоційними бар'єрами, бар'єрами темпераменту та тиску часу.
4. З особливостями спілкування учасників комунікації фахівці стикаються з мовними, соціально-перцептивними (пов'язані з неадекватним сприйняттям, розумінням, оцінкою партнерів один одного), емпатійними, інтерактивними (пов'язані із труднощами у взаємодії) бар'єрами та бар'єрами стереотипного сприйняття та різними стилями і стратегіями спілкування.
5. Працівники стикаються з соціально професійними бар'єрами, а саме бар'єрами, які обумовлені різним соціальним, управлінських та професійним статусом учасників комунікації.

Ці соціально-психологічні бар'єри крос-культурної взаємодії можуть призводити до фрустрації, емоційних переживань, втрати інтересу до взаємодії

через необхідність застосування додаткових зусиль. Подолання психологічних та комунікативних бар'єрів працівників сприяють акультурації.

Важливою характеристикою процесу крос-культурної взаємодії є акультурація, як вторинний процес зміни культурних норм особистості. Кожна особистість проходить процес культурної взаємодії тобто інкультурації (процес засвоєння індивідом культури, придбання первинних культурних норм (входження в культуру), однак процес крос-культурної взаємодії, пов'язаної зі зміною вихідних культурних норм або адаптацією до норм чужої культури (акультуризація) відбувається лише у особистостей, які є учасниками процесу крос-культурної взаємодії. В процесі акультурації особистість прагне, з одного боку, зберегти свою культурну приналежність, з іншого боку включається в чужу культуру. Метою акультурації є досягнення інтеграції культур, а основним завданням акультуризації є довгострокова адаптація до життя особистості в чужій (не власній) національній культурі.

У процесі крос-культурної взаємодії може бути два варіанти розвитку подій, в залежності від типу культури, представники якої вступають у крос-культурну взаємодію:

- 1) взаємодія з представником власної культури, яка притаманна іншій особистості, в результаті якої відбувається синергія культур;
- 2) взаємодія з представником культурою близької до власної культури особистості, в результаті якої відбувається синергія культур. Рівень близькості культури залежить від рівня співпадіння проявів культурних факторів відповідних національних культур;
- 3) взаємодія з представником «чужої» (досить відмінної) культури по відношенню до власної культури особистості, в результаті якої виникає культурний шок. «Чужими» культурами для особистості є культури, які мають протилежні прояви культурних факторів відповідних національних культур [24].

В процесі дослідження колективів, що взаємодіють у крос-культурному середовищі, П. Мелесен виділяє такі стадії акультурації на індивідуальному та

груповому рівнях як: контакт; конфлікт; адаптація. П. Мелессен також виділяє чотири стратегії акультурації, які детально наведені у табл. 1.1 [24].

Таблиця 1.1

Основні характеристики стратегій акультурації

Стратегія акультурації	Характеристики	Результат стратегії для особистості
Асиміляція «плавильний казан»	Повне занурення в нову культуру з прийняттям усіх її цінностей та норм, при відмові від зв'язку (втрата) зі своєю культурою	Переорієнтація – перехід в нову культуру і повне її прийняття
Сепарація (відмежування)	Відмова від прийняття норм іншої культури і збереження ідентифікації зі своєю культурою	Нативізм – повернення до рідної культури і всіляке відстоювання основних її цінностей
Маргіналізація (ізоляція)	Втрата первинної культурної ідентичності і відсутність ідентифікації з новою культурою	Відчуження або алієнація – це втрата своєї культури і небажання або неможливість прийняти чужу культуру.
Інтеграція	Входження в нову культуру без втрати первинної культурної ідентичності	Перебудова – набуття нових ідеалів і створення нової культури, що не існувала раніше

З метою налагодження ефективної взаємодії працівників банківської сфери в умовах крос-культурного середовища важливу роль відіграє управління культурою шляхом створення умов для самореалізації персоналу та використання його культурних особливостей в якості конкурентної переваги компанії для забезпечення ефективного функціонування компанії. Саме тому на думку Т. Близнюк [2] концепція управління персоналом в умовах крос-культурного середовища базується переважно на основі філософії, притаманної японському менеджменту, тобто коли кожен працівник сприймається не просто як звичайний член колективу, якого можна легко змінити, а як основний суб'єкт діяльності компанії, а досягнення цілей компанії досягається шляхом створення умов для самореалізації персоналу, та на основах крос-культурного менеджменту, який досліджує управління діяльністю та поведінкою працівників компанії шляхом використання культурних відмінностей персоналу та її клієнтів як ресурсу розвитку компанії та її конкурентної переваги. Головною метою даного підходу є формування таких умов, в яких співробітник захоче реалізувати себе всередині, а не буде продовжувати пошуки більш цікавого місця роботи.

Основний аспект цієї концепції полягає в тому, що індивід створений не для компанії, а навпаки, компанія створюється для потреб особистості (гуманістична парадигма). Водночас компанії необхідно сформулювати уявлення та дослідити закономірності взаємодії різних культур у системі управління компаніями, на основі чого слід розробити практичні рекомендації щодо управління командою діяльність якої пов'язана з міжнародною інтеграцією.

Посилаючись на дослідження Т. Близнюк [13], нами виділені основні положення, що можуть використовуватися в процесі управління працівниками банківської сфери діяльність яких пов'язана з міжнародною інтеграцією в умовах крос-культурної взаємодії:

Положення 1. Методологічним базисом для розробки методів, інструментів і методик управління працівниками банківської сфери, діяльність яких пов'язана з міжнародною інтеграцією є ціннісний підхід у межах гуманістичної парадигми управління персоналом. При цьому кожен працівник та клієнт компанії має унікальний характер і є носієм власної культури, а вивчення культури відбувається на рівні особистих цінностей.

Положення 2. При управлінні працівниками банківської сфери діяльність яких пов'язана з міжнародною інтеграцією враховуються культурні характеристики особистості, її цінності та ціннісні орієнтації, рівень готовності до крос-культурної взаємодії.

Положення 3. Методологічним базисом для розробки технології управління працівниками банківської сфери діяльність яких пов'язана з міжнародною інтеграцією є концептуальний підхід, який базується на управлінні культурою шляхом створення умов для самореалізації персоналу та врахування особливостей кожного рівня культури, в яких функціонує компанія, і тих культур з представниками яких взаємодіє персонал та формування відповідних крос-культурних компетентностей у персоналу.

Положення 4. При визначенні напрямів впливу на організаційну культуру і стиль керівництва основною вважається національна культура країни функціонування компанії. Визнання первинності впливу національної культури

країни функціонування компанії особливості формування та розвитку організаційної культури компанії базується на розумінні національної культури як результату ментального програмування протягом перших 12-14 років життя особистості. Саме тому на кожну особистість як носія культури здійснює вплив саме національний рівень культури, оскільки він знаходиться на глибинному рівні ментального програмування особистості за Г. Хофстеде [33] та на рівні культурних цінностей. Тому врахування особливостей впливу національних культур персоналу компанії є складовою методологічного базису для розробки крос-культурної технології управління персоналом.

Положення 5. При розробці методів і інструментів управління працівниками банківської сфери діяльність яких пов'язана з міжнародною інтеграцією враховується циклічність світового економічного розвитку і тенденції глобалізаційних процесів. Оскільки діяльність таких співробітників виходить за межі національних границь, що призводить до інтернаціоналізації персоналу цих компаній, тому система управління персоналом повинна враховувати вплив глобалізаційних процесів та крос-культурних аспектів управління персоналу.

Положення 6. Оскільки компанія діяльність якої пов'язана з міжнародною інтеграцією розглядається з позиції її розвитку та постійного впливу крос-культурного середовища, відповідно, персонал такої компанії також необхідно розглядати з позиції оцінки його розвитку, враховуючи компетентність персоналу в рамках міжнародної інтеграції та прихильність персоналу до своєї компанії, по-друге, персонал знаходиться під постійним впливом крос-культурного середовища (зсередини та ззовні компанії). Вплив крос-культурного середовища потребує постійного адаптування персоналу до умов крос-культурної взаємодії. А оцінка складових управління банківськими працівниками діяльність яких пов'язана з міжнародною інтеграцією повинна включати оцінку рівня розвитку персоналу, яка враховує здібності та уявлення особистості, що вказує на втілення ціннісних орієнтацій суб'єкта в матеріальні й духовні результати та формування групових цінностей.

Положення 7. Рівень залучення персоналу до управління враховує особливості національної та поколінської культур персоналу. В. Федосеев та М. Капустян [25] зазначають, що всі працівники компанії є членами однієї соціальної команди. Команда в цілому і кожен окремий співробітник, що входить в команду, сприяють як успіху, так і невдачам компанії. Створюючи високоефективну і згуртовану команду, і як результат компанію, частково, мотивує людей, оскільки одна з потреб людини це потреба в спілкуванні. Тому компанії діяльність яких пов'язана з міжнародною інтеграцією, що вибудовують концепцію управління на основі гуманістичної парадигми управління, повинні формувати сильну організаційну культуру, де співробітники прагнуть до співпраці, спільного досягнення мети, прагнуть розвивати компанію в цілому, досягаючи різні цілі і долаючи труднощі [19].

Положення 8. Кадрова політика компанії та її складові мають комплексний характер і враховують усі культурні характеристики персоналу. Процес управління працівниками діяльність яких передбачає міжнародну інтеграцію обумовлює наявність розвинених складових кадрової політики, а саме підсистем управління найманням та обліком персоналу, управління розвитком персоналу, управління трудовими відносинами, управління мотивації та стимулювання персоналу, (з акцентом на мотивацію), що враховує усі культурні особливості персоналу цієї компанії та рівень його готовності до крос-культурної взаємодії.

Положення 9. Використовувати управління організаційною культурою шляхом підвищення рівня узгодженості цінностей організаційної культури з цінностями персоналу в якості крос-культурного інструменту реалізації концепції.

Положення 10. Організаційна культура адаптується відповідно до рівня розвитку компанії Е. Шейн [26] сформулював механізми зміни культури відповідно до рівнів розвитку компанії, які мають кумулятивну властивість, тобто на кожній наступній стадії діють всі попередні механізми і додаються нові, а технологія ефективного управління заснована на визначенні наборів оптимальних поєднань елементів культури компанії ефективних в тій чи іншій ситуації,

оскільки основним завданням управління персоналом є саме адаптація розвитку культури компанії.

Положення 11. Стиль і практика керівництва як одна із складових управління персоналом адаптується відповідно до рівня розвитку персоналу та рівня готовності персоналу до крос-культурної взаємодії. Також необхідно враховувати вплив культурних особливостей керівництва компанії та їх відповідності культурним особливостям підлеглих. Оскільки, якщо стиль та практика керівництва, зорієнтовані лише на національні особливості менеджменту, то це є неефективним в умовах крос-культурного середовища та потребує формування нової концепції управління персоналом [4, с. 50].

Отже можемо констатувати, що працівники банківської сфери, котрі пов'язані з міжнародною інтеграцією стикаються з психологічними, соціальними та комунікативними бар'єрами, котрі не сприяють адаптувати персонал у крос-культурному середовищі.

Виконання вищенаведених положень сприяє адаптації персоналу та розвитку банку. В той час, як невиконання цих положень може негативно вплинути на результативність компанії в цілому, а саме призвести до високої плинності персоналу, невиконання показників діяльності, високого рівня конфліктності серед співробітників, прагнення співробітників тільки до своїх власних цілей або зниження мотивації.

РОЗДІЛ 2

ОСОБЛИВОСТІ КРОС-КУЛЬТУРНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ПРАЦІВНИКІВ TBI BANK EAD

2.1. Характеристика учасників дослідження та обґрунтування психодіагностичних методів

На даному етапі написання роботи було проведено дослідження направлене визначити психолого-педагогічні умови розвитку досягнення акультурації при крос-культурній взаємодії працівників банківської сфери діяльність яких пов'язана з міжнародною інтеграцією. Учасниками дослідження стало 40 чоловік, співробітників TBI Bank EAD. Серед всіх респондентів приймали участь 13 жінок та 27 чоловіків. Віковий інтервал серед респондентів складає від вісімнадцяти до тридцяти восьми років, тож середній вік учасників дослідження склав – 28 років.

Структура проведення. За зазначеною темою було обрано 5 методик та складені онлайн-варіанти бланків дослідження за допомогою Google docs. Респондентам було представлено п'ять посилання на всі дані методики, через які потрібно було перейти за цими посиланням та пройти саме тестування. Потім, скопіювати посилання на відповідь та вставити у вказане місце для відкритої відповіді.

Метою роботи стала розробка обґрунтованих рекомендацій (програми) щодо досягнення акультурації при крос-культурній взаємодії працівників банківської сфери пов'язані з міжнародною інтеграцією. У рамках даного дослідження під акультурацією розуміється процес взаємовпливу культур, сприйняття одним народом повністю чи частково культури іншого народу.

Для вирішення поставлених завдань дослідження, було проведено емпіричне дослідження, яке можна класифікувати за метою проведення як уточнююче.

Дослідження включало наступні етапи:

1 етап. Теоретичний аналіз літератури з проблеми крос-культурної взаємодії в психології, підготовка до проведення емпіричного дослідження, напрацювання програми емпіричного дослідження;

2 етап. Безпосереднє проведення емпіричного дослідження та первинна обробка отриманих результатів;

3 етап. Кількісний та якісний аналіз отриманих даних, який включав в себе обробку отриманих показників з використанням методів математичної статистики;

4 етап. Діагностика сформованості ключових компонентів акультурації при крос-культурній взаємодії працівників банківської сфери діяльність яких пов'язана з міжнародною інтеграцією.

5 етап. Розробка програми направленої на досягнення акультурації при крос-культурній взаємодії працівників банківської сфери діяльність яких пов'язана з міжнародною інтеграцією та перевірка її ефективності.

Гіпотеза дослідження полягає в припущенні про те, що досягнення акультурації при крос-культурній взаємодії працівників банківської сфери діяльність яких пов'язана з міжнародною інтеграцією буде можливим при реалізації наступних психолого-педагогічних умов:

- обліку структурних компонентів емоційного інтелекту: емоційного компонента, складовими якого є емпатія, емоційна чуйність, «корисна» тривожність, мотивація досягнення успіху;

- афективного компоненту: позитивне ставлення до оточуючих і їх прийняття, співпраця;

- поведінкового компонента, складовими якого є спрямованість на підтримку відносин з людьми в будь-яких умовах, бажання самореалізації, прагнення до досягнення матеріальної незалежності.

У дослідженні були використані наступні емпіричні методи: тестування; опитування; спостереження.

Були запропоновані наступні методики, що відповідали обраній меті та завданням дослідження:

1. Опитувальник «Адаптація особистості до нового соціокультурного середовища (Л.В. Янковського) [16];
2. Методика вивчення темпераменту (опитувальник Г. Айзенка) [20];
3. Опитувальник акцентуації характеру і темпераменту (Л. Шмішека) [17];
4. Діагностика мотиваційної структури особистості (В. Мілмана) [20];
5. Діагностика «емоційного інтелекту» (Н. Холл) [12].

Перейдемо до аналізу даних методик.

Опитувальник «Адаптація особистості до нового соціокультурного середовища (Л.В. Янковського).

Даний опитувальник включає в себе кілька шкал для визначення типу адаптації: адаптивний, конформний, інтерактивний, депресивний, ностальгічний, відчужений. Базується на оцінці запропонованих висловлювань за наступною схемою: «+» – згоден, «-» – не згоден, «0» – твердження не відноситься до випробуваного. Наведемо короткий опис кожної з шкал:

- a. Шкала адаптивності – особиста задоволеність, позитивне ставлення до оточуючих і їх прийняття.
- b. Шкала конформності – спрямованість на підтримку відносин з людьми в будь-яких умовах, орієнтація на соціальне схвалення, групова залежність.
- c. Шкала інтерактивності – прийняття нового середовища, бажання самореалізації, прагнення до досягнення матеріальної незалежності, співпраця.
- d. Депресивність – дисгармонія, світ позбавлений цінностей і сенсу, неможливість самореалізації, низька самооцінка.
- e. Шкала ностальгії – відчуття внутрішнього дискомфорту і сум'яття від втрати зв'язку з культурою, туга, меланхолія.
- f. Шкала відчуженості – неприйняття нового соціуму, відкидання норм, цінностей і установок, занепокоєння, паніка, безпорадність.

Методика особистий (опитувальник Г.Айзенка). Мета тесту – визначити рівень темпераменту. Тест складається з 57 запитань: з яких 24 пов'язані зі шкалою екстраверсії – інтроверсії, ще 24 – зі шкалою нейротизму, а інші 9

входять в контрольну шкалу брехні, призначену для оцінки ступеня щирості випробуваного при відповідях на запитання.

На підставі отриманих результатів визначаються наступні типи темпераменту:

Сангвінік має сильний, врівноважений, рухливий тип нервової системи.

Флегматик має сильну, врівноважену, проте інертну нервову систему.

Холерик має сильну, але неврівноважену нервову систему.

Меланхолік вирізняється загальною слабкістю нервової системи.

Опитувальник Леонгарда - Шмішека для визначення типу акцентуації характеру. Опитувальник складається з 88 питань, середній час проходження тесту складає 9 хвилин.

Аналіз результатів слід починати, виходячи із загальної форми графіка (в процесі проходження тесту за наданим нами посиланням в програмі тесту будується графік), звертаючи увагу на те, як розташувалися отримані показники щодо нижньої і верхньої межі норми (7-18 балів).

Серед численних варіантів розташування показників найбільший інтерес представляють наступні:

1. Всі або майже всі точки на графіку виявилися в зоні низьких значень (0-6 балів). Такі показники можуть характеризувати особистість, яка усіма силами хоче здатися соціально нормативною, «хорошою», як їй це здається. Зазвичай такі люди демонструють знижену самокритичність, поведуться претензійно, нещиро, іноді виявляються демонстративними особами.

2. Більшість значень виявилися на рівні або вище 19-ти балів. Цілком ймовірно, що особа, яка набрала дану кількість балів являється досить складною в спілкуванні людиною, з багатьма «гострими» кутами, але, безумовно – це яскрава особистість. Якщо окремі риси досягли позначки 22 і вище балів, то в наявності явні акцентуації. Згідно з концепцією К. Леонгарда, наявність акцентуації ще не є ознакою патології, а свідчить про певний потенціал особистості і характерну манеру її взаємодії з людьми.

3. Графічна крива має виразний «зубчастий» профіль – високі і низькі показники чергуються. Такий графік зустрічається найчастіше і вимагає особливої уваги при інтерпретації, бо за окремими показниками може ховатися як цілком адекватна, «жива» людина, зі своїми характерологічними перевагами і недоліками, так і людина, дуже проблемна в комунікативному і виховному плані.

4. На загальному «рівному» тлі середніх і низьких показників виділяється одне яскраво виражене значення, або значення, що потрапляє в зону вище середнього. В цьому випадку можна вести мову про виражений тип акцентуації, або про схильність вести себе у відповідності з основними характеристиками цього типу.

Діагностика мотиваційної структури особистості (В. Мільмана). Методика включає 14 тверджень, що стосуються життєвих прагнень і способу життя учасників дослідження. На кожне з тверджень доводиться 8 варіантів відповідей, з якими необхідно висловити свою ступінь згоди. Також в даній методиці існує перевірна шкала: в ряді пунктів, за якими існує ймовірність, що випробуваний спробує прикрасити свій образ, є прохання уточнити відповідь конкретними життєвими прикладами.

В.Е. Мільман виділяє наступні мотиваційні шкали, що відображають основні спрямованості особистості: П – мотивація підтримки життєзабезпечення, К – мотиви комфорту і безпеки, С – статусно-престижна мотивація, О – мотивація спілкування, Д – мотивація загальної активності, ДР – мотивація творчої активності, ОД – мотивація принести суспільну користь. Всі ці типи мотивацій можна об'єднати в дві групи, що утворюють собою функціональні тенденції особистості. Група мотивів П, К, С утворює споживчу тенденцію, група Д, ДР, ОД – продуктивну, творчу. Спрямованість на спілкування (О) розглядається як окремий мотиваційний фактор, так як може служити різним цілям.

Для повноти діагностики загальної мотиваційної сфери особистості кожна з семи мотиваційних шкал підрозділяється на 4 підшкали:

- загальножиттєва (характеризує всі сфери життєдіяльності);
- робоча / навчальна (характеризує тільки робочу або навчальну сфери);

- ідеальний стан мотиву (прагнення і спонукання);
- реальний стан мотиву (реальні досягнення і витрачені для них зусилля).

Крім мотиваційних шкал існують дві шкали емоційної поведінки: Е – емоційні переваги і Ф – фрустраційна поведінка.

Діагностика емоційного інтелекту (Н. Холл). Методика запропонована для виявлення здатності розуміти відносини особистості, що репрезентується в емоціях, і керувати емоційною сферою на основі прийняття рішень. Вона складається з 30 тверджень і містить 5 шкал:

- 1) емоційна обізнаність;
- 2) управління своїми емоціями (емоційна відхідливість, емоційна нерігідність);
- 3) самомотивація (довільне керування своїми емоціями);
- 4) емпатія;
- 5) розпізнавання емоцій інших людей (скоріше вміння впливати на емоційний стан інших людей).

За допомогою даної методики виявляється також інтегративний (загальний) рівень емоційного інтелекту [Методика діагностики рівня емоційного інтелекту Н. Холл].

Найнижчому рівню емоційного інтелекту відповідають такі показники:

- емоційні реакції по механізму умовного рефлексу (вас придавили в транспорті - ви нагрубити у відповідь);
- здійснення активності з переважанням зовнішніх компонентів над внутрішніми, на низькому рівні її розуміння (вам хтось сказав, що так потрібно, і ви робите це, не замислюючись чому? навіщо? і чи потрібно взагалі?);
- низький самоконтроль і висока ситуативна обумовленість (тобто не ви впливаєте на ситуацію, а ситуація впливає на вас і провокує на певні дії і емоційні реакції).

Середньому рівню сформованості емоційного інтелекту відповідають такі показники:

- довільне здійснення діяльності та спілкування на базі певних вольових зусиль;
- високий рівень самоконтролю, певна стратегія емоційного реагування;
- відчуття психологічного благополуччя, позитивного ставлення до себе.

Для цього рівня сформованості емоційного інтелекту характерною є висока самооцінка.

Високий рівень емоційного інтелекту відповідає найвищому рівню розвитку внутрішнього світу людини. Це означає, що у людини є певні установки, які відображають індивідуальну систему цінностей. І ця система цінностей була вироблена людиною самостійно і чітко нею усвідомлюється.

Ця людина чітко знає, як їй потрібно вести себе в різних життєвих ситуаціях і при цьому вона відчуває себе вільною від різних ситуативних вимог. Вибір поведінки, адекватної ситуації, здійснюється такою людиною без надмірних вольових зусиль. Мотивація такої поведінки здійснюється не зовнішніми обставинами, а виключно особистісними характеристиками. Такою людиною складно маніпулювати. І найголовніше, людина відчуває високий рівень психологічного благополуччя і прекрасно живе в гармонії з самим собою і оточуючими людьми [Методика діагностики рівня емоційного інтелекту Н. Холл].

Наступним кроком дослідження стане діагностика сформованості ключових компонентів акультурації при крос-культурній взаємодії працівників банківської сфери діяльності яких пов'язана з міжнародною інтеграцією.

2.2 Визначення психологічних особливостей крос-культурної взаємодії працівників TBI Bank EAD

На констатуючому етапі експерименту проводилася психологічна діагностика сформованості ключових компонентів акультурації при крос-культурній взаємодії працівників банківської сфери діяльності яких пов'язана з міжнародною інтеграцією. Констатуючий етап виявив наявність тенденцій, які свідчать про утруднення процесів досягнення акультурації при крос-культурній взаємодії:

- низький рівень розвитку емоційного інтелекту ($54\% \pm 5\%$ працівників, де 54% це частка досліджуваних у вибірці, $\pm 5\%$ - це стандартна помилка частки);
- проблеми з мотивацією ($44\% \pm 5\%$ працівників встановлений регресивний мотиваційний профіль, що характеризується перевагою загального рівня мотивів підтримання над мотивами розвитку);
- акцентуйовані риси характеру виявлено у більшості учасників дослідження ($70,1\% \pm 5\%$), що може виступати причиною дезадаптації і спонукати їх до використання захисних механізмів в процесі спілкування з представниками інших культур;
- низький рівень соціокультурної адаптації ($78\% \pm 5\%$), що свідчить про виникнення в учасників дослідження труднощів в процесі соціокультурної адаптації.

Розглянемо отримані результати докладніше.

Діагностика емоційного інтелекту (Н. Холл).

Підсумкові дані діагностики інтегративного рівня емоційного інтелекту у працівників банківської сфери діяльність яких пов'язана з міжнародною інтеграцією свідчать про те, що тільки у 2% опитаних нами учасників дослідження був діагностований високий – інтегративний рівень емоційного інтелекту (див. таб. 2.1, 2.2, рис. 2.1, 2.2).

Таблиця 2.1

Підсумкові дані діагностики інтегративного рівня емоційного інтелекту у працівників банківської сфери діяльність яких пов'язана з міжнародною інтеграцією (по Н. Холлу)

Рівні інтегративного емоційного інтелекту	Кількість осіб, %
Низький	54
Середній	44
Високий	2

Тобто тільки 2% учасників дослідження чітко знають, як потрібно поводитися в різних життєвих ситуаціях і при цьому вони відчують себе вільними від різних ситуативних вимог. Вибір поведінки, адекватної ситуації, здійснюється ними без надмірних вольових зусиль. Мотивація такої поведінки

диктується не зовнішніми обставинами, а виключно особистісними характеристиками.

Таблиця 2.2

**Підсумкові дані діагностики шкал емоційного інтелекту у працівників
(за тестом Емоційного інтелекту Н. Холла)**

Шкали емоційного інтелекту	Середній бал	Рівень розвитку
емоційна обізнаність	8,9	середній
управління своїми емоціями	3,3	низький
самотивація	7,2	низький
емпатія	8,4	середній
розпізнавання емоцій інших людей	8,5	середній

Середній інтегративний: рівень емоційного інтелекту – у 44% обстежених, низький рівень – у 54% обстежених нами працівників банківської сфери. Це означає, що більше половини учасників дослідження мають низький самоконтроль і високу ситуативну обумовленість, здійснюють активність з переважанням зовнішніх умов над внутрішніми імпульсами, на низькому рівні її розуміння.

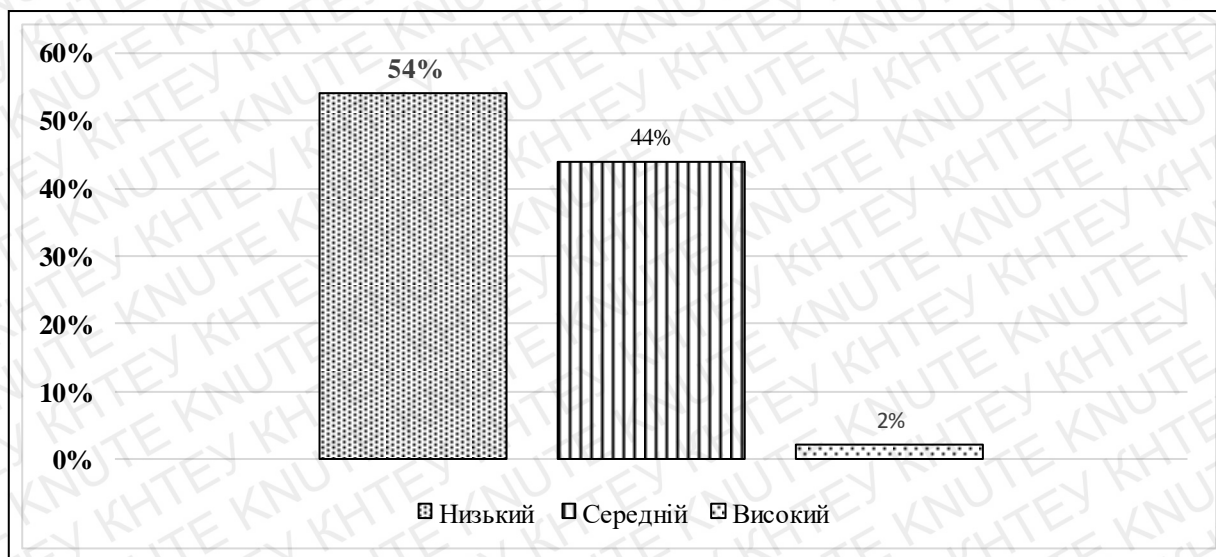


Рис. 2.1. Підсумкові дані діагностики інтегративного рівня емоційного інтелекту працівників банківської сфери (по Н. Холлу)

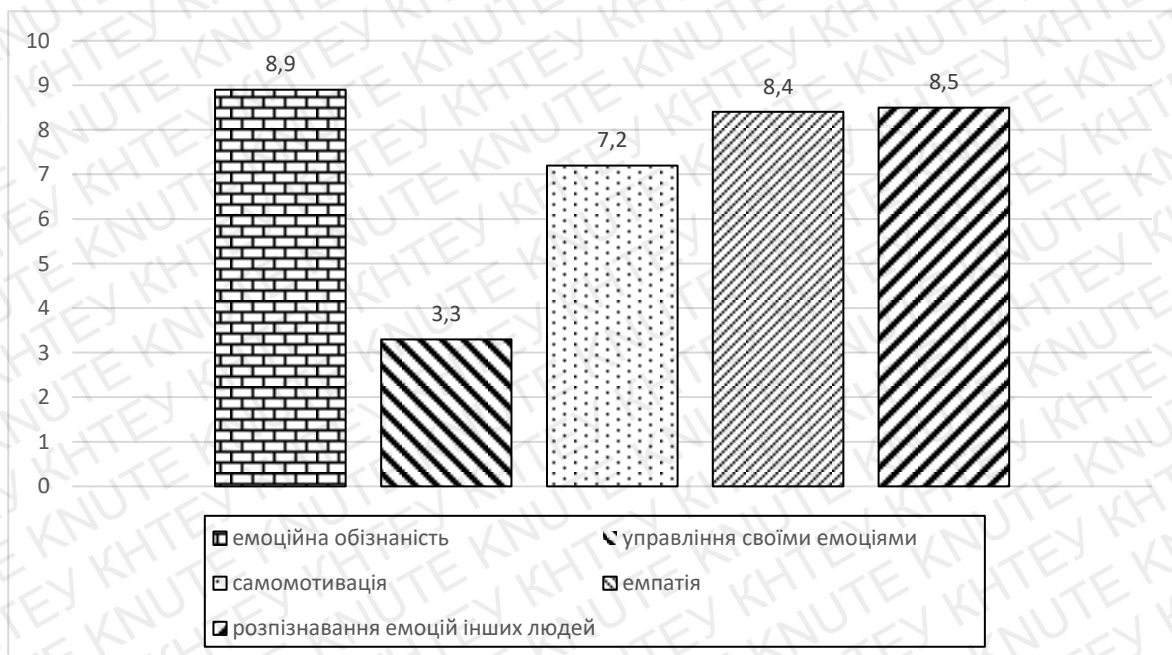


Рис. 2.2. Підсумкові дані діагностики шкал емоційного інтелекту

Підсумкові дані, отримані за допомогою методики «Діагностика емоційного інтелекту» (Н. Холл) свідчать про середній рівень розвитку таких складових емоційного інтелекту (у напрямку зниження ступеня значимості): емоційна обізнаність (8,9 бала), розпізнавання емоцій інших людей (8, 5 бала), емпатія – (8,4 бала).

Бали, які свідчать про низький рівень розвитку складових емоційного інтелекту, діагностовані за шкалами (у напрямку зниження ступеня значущості): самотивація (7,2 бала), управління своїми емоціями (3,3 бала).

Отримані дані свідчать про нагальну потребу розвитку емоційного інтелекту працівників банківської сфери.

Перейдемо до аналізу результатів методики вивчення темпераменту (опитувальник Г.Айзенка).

Згідно з отриманими даними, використовуючи «коло Айзенка» і набрану випробуваними кількість балів за двома показниками нами було визначено тип темпераменту. Результати представлені в таблиці 2.3.

Таблиця 2.3

Результати визначення типу темпераменту згідно з опитувальником

Айзенка

№ випробуваного

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Екстр.	10	14	11	15	10	18	11	16	15	17	9	7	15	10	9	7	17	11	16	10
Нейр.т.	10	14	11	8	9	15	11	13	10	10	6	17	11	15	10	10	14	11	13	10
Тип темпер.	ф	х	ф	с	ф	х	ф	х	с	с	ф	м	с	м	ф	ф	х	ф	х	Ф

№ випробуваного

	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
Екстр	20	13	10	13	10	14	18	7	9	17	11	16	13	13	13	10	17	13	11	11
Нейр.т.	9	7	17	7	17	11	16	10	11	14	11	13	10	8	13	10	17	11	14	10
Тип темпер	с	с	м	с	м	с	х	ф	ф	х	ф	х	с	ф	х	ф	х	с	м	Ф

Згідно з результатами опитування Айзенка в даній досліджуваній групі є 15 флегматиків (37,5%), 10 холериків (25%), 10 сангвініків (25%) і 5 меланхоліків (12,5%). Результати представлені на порівняльній діаграмі (Рис. 2.3).



Рис.2.3 Розподіл досліджуваних за типами темпераменту

У 25% досліджуваних переважає холеричний тип темпераменту. Це люди, нервова система яких визначається переважанням збудження над гальмуванням, унаслідок чого вони реагують дуже швидко, часто необдуманно. Вони не встигають себе загальмувати, стримати. Виявляють нетерпіння, поривчастість, різкість рухів, запальність, неприборканість, нестриманість.

У 25% респондентів встановлений сангвінічний тип темпераменту, представники даного типу характеризуються сильною, врівноваженою, рухливою нервовою системою, володіють швидкою реакцією, їх вчинки обмірковані. Такі

люди життєрадісні, завдяки чому їх характеризує висока опірність труднощам життя. Це товариські люди, які легко сходиться з новими людьми, і тому у них широке коло знайомств.

У 37,5% досліджуваних спостерігається флегматичний тип темпераменту. Це сильні, врівноважені особистості, з інертною нервовою системою, внаслідок чого вони реагують повільно, мають високу працездатність, добре чинять опір сильним і тривалим подразникам, труднощам. Настрій стабільний, рівний. При серйозних неприємностях флегматик залишається зовні спокійним.

12,5% меланхоліки. Представники даного типу володіють слабкою нервовою системою, підвищеною чутливістю навіть до слабких подразників, а сильний подразник вже може викликати «зрив», «стопор», розгубленість, «стрес». Підвищена чутливість призводить до швидкого стомлення і зниження працездатності (потрібно більш тривалий відпочинок). Настрій дуже мінливий, але звичайно меланхолік намагається приховати, не виявляти зовні свої почуття, не розповідає про свої переживання, хоча дуже схильний віддаватися переживанням, часто сумний, пригнічений, невпевнений у собі, тривожний, у нього можуть виникнути невротичні розлади. Однак, володіючи високою чутливістю нервової системи, меланхоліки часто мають виражені художні і інтелектуальні здібності.

Перейдемо до аналізу результатів діагностики акцентуацій характеру за методикою Леонгарда – Шмішека, які представлені на рис. 2.4.

Отримані результати вказують на те, що у більшості учасників дослідження (26%) виражена гіпертимна акцентуація характеру. Для них характерні рухливість, надмірна самостійність. У 18,2% працівників банківської сфери проявляється демонстративна акцентуація (прагнення бути в центрі уваги, поверховість емоцій). У 16,9% – надмірно виражена емотивність (емоційність, чутливість, балакучість, глибокі реакції в області тонких почуттів), у 15,6% – збудлива акцентуація (некерованість, імпульсивність), у 13% відзначається виражена циклотимія (часта зміна настроїв). 10,4% учасників дослідження мають екзальтовану акцентуацію (поривчастість, лабільність), 9,1% – застрявання (для

них характерні стійкість афектів, злопам'ятність, конфліктність), 7,8% – педантичну (ригідність, інертність), тривожну (низька контактність, мінорний настрій, боязкість, полохливість, невпевненість в собі) і дистимну (пригніченість, депресивність, слабкість вольових зусиль) акцентуації характеру.

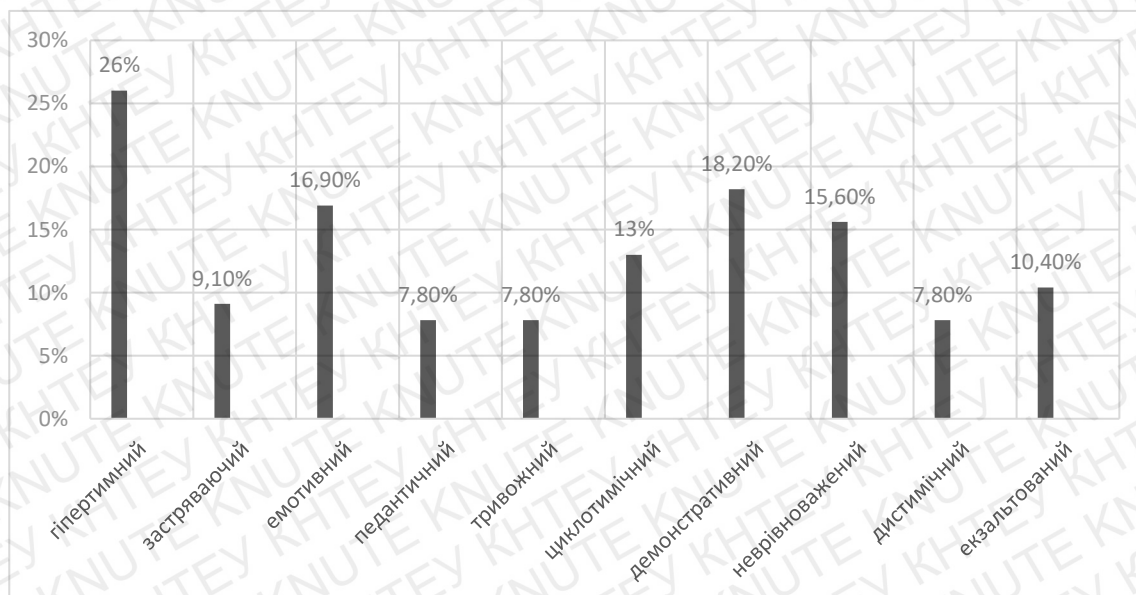


Рис. 2.4 Результати діагностики типів акцентуації характеру за методикою Леонгарда – Шмішека

Таким чином, акцентуовані риси характеру виявлено у більшості учасників дослідження (70,1% від загального числа), що може виступати причиною дезадаптації і спонукати їх до використання захисних механізмів в процесі спілкування з представниками інших культур.

Перейдемо до аналізу результатів діагностики мотиваційної структури особистості (В. Мілмана). За результатами даної методики було констатовано, що для 54% респондентів характерний прогресивний мотиваційний профіль, який характеризується помітним перевищенням рівня розвивальних мотивів (до яких відносяться мотиви загальної і творчої активності, а також суспільної корисності) над рівнем мотивів споживання (підтримання життєзабезпечення, прагнення комфорту та соціального статусу). У 44% учасників дослідження встановлений регресивний мотиваційний профіль, що характеризується перевагою загального рівня мотивів підтримання над мотивами розвитку.

Результати дослідження опитувальника адаптації особистості до нового соціокультурного середовища (тест Л. В. Янковського) представлені в таблиці 2.4.

Таблиця 2.4

Результати дослідження опитувальника адаптації особистості до нового соціокультурного середовища

Шкала	Середнє значення
Адаптивність	5,69
Конформізм	5,214
Інтерактивність	5,047
Депресивність	3,523
Ностальгія	6,119
Відчуження	4,216

У процесі аналізу результатів особливу увагу слід звернути на значення перших трьох змінних (адаптивність, конформність і інтерактивність), які визначають соціальну адаптацію особистості в полікультурному середовищі. На основі отриманих результатів, можемо зробити висновок, що в більшості учасників дослідження встановлений низький рівень соціокультурної адаптації – 78% та у 22% середній. Отримані результати свідчать, що значна частина учасників дослідження відчують труднощі в процесі адаптації до нового середовища (в даному випадку в процесі крос-культурної взаємодії).

На констатуючому етапі розвиваючого експерименту виявлено наявність тенденцій, які свідчать про утруднення процесів досягнення акультурації при крос-культурній взаємодії працівників банківської сфери, діяльність яких пов'язана з міжнародною інтеграцією: низький – рівень розвитку емоційного інтелекту, проблеми з мотивацією: встановлений регресивний мотиваційний профіль, що характеризується перевагою загального рівня мотивів підтримання над мотивами розвитку, акцентуйовані риси характеру виявлено у більшості учасників дослідження, що може виступати причиною дезадаптації і спонукати їх до використання захисних механізмів в процесі спілкування з представниками інших культур; низький рівень соціокультурної адаптації. Отримані нами дані диктують необхідність розробки програми формування акультурації при крос-культурній взаємодії працівників TBI Bank EAD.

РОЗДІЛ 3. РОЗРОБКА ПРОГРАМИ ФОРМУВАННЯ КРОС-КУЛЬТУРНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ АЗАЄМОДІ ПРАЦІВНИКІВ

ТВІ BANK EAD ТА ВИЗНАЧЕННЯ ЇЇ ЕФЕКТИВНОСТІ

3.1. Програма формування крос-культурних особливостей взаємодії

Як нами вже було зазначено крос-культурна психологія – це розділ психології, що вивчає, як культурні фактори впливають на поведінку людини. Хоча багато аспектів людського мислення і поведінки універсальні, культурні відмінності можуть часто приводити до несподіваних відмінностей в тому, як люди думають, відчувають і діють. Деякі культури, наприклад, можуть підкреслювати індивідуалізм і важливість особистої автономії. Однак в інших культурах колективізм і співробітництво між членами групи можуть бути більш цінними. Такі відмінності можуть відігравати важливу роль у багатьох аспектах життя.

Так як в процесі опрацювання теми дослідження – учасниками експерименту стали працівники ТВІ Bank EAD діяльність яких передбачає крос-культурну взаємодію. Ми зробили припущення, що досягнення акультурації при крос-культурній взаємодії працівників даного банку буде можливим при реалізації наступних психолого-педагогічних умов:

- обліку структурних компонентів емоційного інтелекту: емоційного компонента, складовими якого є емпатія, емоційна чуйність, «корисна» тривожність, мотивація досягнення успіху;
- афективного компоненту: позитивне ставлення до оточуючих і їх прийняття, співпраця;
- поведінкового компонента, складовими якого є спрямованість на підтримку відносин з людьми в будь-яких умовах, бажання самореалізації, прагнення до досягнення матеріальної незалежності.

З огляду на що в процесі розробки практичної програми ми зробили акцент на розвитку емоційного інтелекту у працівників ТВІ Bank EAD діяльність яких

передбачає крос-культурну взаємодію. Ми вважаємо, що люди з високим рівнем розвитку емоційного інтелекту легше адаптуються до нового культурного середовища, можуть швидше знайти спільну мову з представниками інших культур. Вибір даного напрямку був обумовлений тим, що розроблена програма передбачає врахування ключових компонентів структури особистості, які впливають на взаємодію особи з представниками інших культур: емоційного, поведінкового та афективного.

Основною метою теоретичної роботи в процесі реалізації програми стало ознайомлення працівників банку з класичними та сучасними науковими уявленнями про сутність емоційного інтелекту. Вся програма розбита на чотири частини:

1. «Загальні уявлення про емоційний інтелект» – розкривається сутність поняття «емоційний інтелект» і різноманіття підходів до його визначення. Характеризуються біологічні та соціальні передумови розвитку емоційного інтелекту. Дається уявлення про основні моделі, виділені різними авторами. Робиться акцент на особливостях емоційного інтелекту в системі особистісно-професійні якості психолога. Виявляються підходи до розвитку емоційного інтелекту.

2. «Емоційний компонент як один з компонентів емоційного інтелекту» – розкривається сутність термінів «емоційна сприйнятливість», «емоційна чуйність», «емпатія», «емпатичне розуміння», «емоційна стійкість». Характеризуються рівні розвитку емпатії, викладається суть дефектного застосування емпатії. Дається характеристика емоційно чуйної особистості. Простежується взаємозв'язок мотивації з емоційним, інтелектом.

3. «Афективний компонент як один з компонентів емоційного інтелекту» – в ході якого відбувається ознайомлення з культурною різноманітністю, відбувається формування позитивного ставлення до оточуючих і їх прийняття, співпраця.

4. «Поведінковий компонент як один з компонентів емоційного інтелекту» – викладаються способи виклику бажаних емоцій, даються рекомендації по

контролю емоційних станів, усунення небажаних емоційних станів і управління інтенсивністю емоцій. Розкривається сутність прийомів «відключення», «перемикання», «зниження значущості майбутньої діяльності». Характеризуються способи зняття емоційної напруги і управління інтенсивністю емоцій. Дається поняття психологічної гнучкості у вибудовуванні відносин.

Важливою частиною програми є групові заняття з використанням активних методів навчання. Саме вони сприяють істотному підвищенню рівня емоційного інтелекту, а також розвитку основних особистісно-професійних якостей. Основною метою групових занять є розвиток здібностей до розуміння і управління власними емоціями та емоціями інших людей, поглиблення і закріплення теоретичних знань, формування і розвиток у працівників банку практичних умінь і навичок успішного вирішення прикладних завдань процесу психологічної допомоги, профілактики та корекції свого емоційного стану і інших людей.

Групові заняття з використанням активних методів навчання включають в себе комплекс вправ з розвитку емоційного інтелекту в процесі взаємодії з представниками інших культур. Їх мета – допомогти фахівцям у виконанні їх професійної діяльності.

Весь процес розвитку емоційного інтелекту розділений нами на три етапи.

Пізнання самого себе – перший етап розвитку емоційного інтелекту. Цілями даного етапу є:

- розвиток вміння усвідомлювати свої емоції;
- навчитися уважно ставитися до своїх відчуттів і почуттів;
- розвиток вміння довіряти собі;
- розвиток вміння аналізувати і висловлювати почуття словами;
- аналіз своїх ціннісних орієнтацій;
- виявлення актуального ставлення людини до самої себе;
- розвиток вміння здійснювати самоаналіз;
- ідентифікація та називання почуттів;
- вдосконалення навичок рефлексії;

- формування вміння встановлювати зворотний зв'язок.

Даний етап націлений більшою мірою на розвиток афективного компонента емоційного інтелекту і його складових.

Навчитися керувати своїми емоціями і почуттями, а також вибудовувати продуктивну взаємодію з оточуючими – це другий етап розвитку емоційного інтелекту. Цілями даного етапу є:

- розвиток вміння контролювати свої думки;
- розвиток вміння управляти своїм станом у важких ситуаціях;
- розвиток вміння керувати своїми емоціями і поведінкою;
- розвиток вміння відкрито висловлювати свою думку і почуття;
- розвиток вміння зміни відношення до проблеми;
- розвиток вміння визначати почуття і емоції партнера;
- розвиток спостережливості і уважності до співрозмовника;
- розвиток вміння добре розбиратися в почуттях і вчинках інших людей.

Даний етап націлений більшою мірою на розвиток поведінкового компонента емоційного інтелекту і його складових. На здатність керувати своїми емоціями впливає вміння працівників банку визнавати почуття і емоції, які є у них, і вміло поводитися з ними в процесі роботи з представниками інших культур. Уміння контролювати емоційні стани дозволяє використовувати емоції для досягнення поставленої мети. Самоконтроль залежить від усвідомлення працівником того, що він відчуває в даний момент і які відчуває емоції, а також від розуміння, що відбувається навколо. Самоконтроль передбачає наявність еталона, зразка «ідеального працівника» і отримання знань, відомостей про контрольовані почуття і емоційних станах.

Саморегуляція здійснюється за принципом системи, тобто, з урахуванням минулого досвіду і навчання і посилюється при прогнозуванні позитивного очікуваного майбутнього. У роботі зі здатністю управляти, своїми емоціями використовуються такі вправи як «Думки», «Розкрий свої почуття» і ін., що дозволяють розвивати вміння контролювати свої думки, використовувати свої емоції для досягнення поставленої мети.

На психологічну гнучкість у вибудовуванні відносин впливає розвиток толерантних установок у працівників банку. Толерантність передбачає усвідомлення людиною необхідності позитивного ставлення до себе як одного з найважливіших елементів толерантності особистості, усвідомлення толерантних і нетолерантних складових самих себе, оволодіння практичними навичками позитивної взаємодії в психологічному спілкуванні і з представниками інших культур, етносів, носіїв інших способів життя, думок, точок зору.

Високий рівень продуктивної психологічної діяльності характеризують неупередженістю і неупередженим ставленням до оточуючих. Об'єктивність притаманна впевненому в своїх силах психологу. Працівник банку, що виявляє високий рівень психологічної гнучкості у вибудовуванні відносин, для вибору будь-якого стилю взаємодії в залежності від вимог ситуації, здатний на створення хорошого психологічного клімату в роботі з представниками інших культур.

Проблема усвідомлення почуттів і емоцій інших людей ставиться до процесу цілісного людиною сприйняття, тобто створення образу партнера по спілкуванню, який включає в себе всі рівні психічного відображення і залежить від світогляду сприйманого. У роботі з психологічною гнучкістю використовуються наступні вправи: «Кут зору», «Зрозумій, що я відчуваю», «Потрібні слова» і т.д., що дозволяють розвивати вміння відкрито висловлювати, свою думку і почуття; формулювати свої бажання, висловлюватися з займенника «Я», брати на себе відповідальність.

Уміння управляти собою передбачає розвинену психологічну спостережливість, яка проявляється в умінні помічати малопомітні, суттєві особливості людей. Спостережливість передбачає розвинену допитливість розуму, допитливість і життєвий досвід.

Відповідальність як риса працівника банківської сфери з високопродуктивною діяльністю формується в результаті інтеріоризації норм і правил суспільства і реалізується в формах контролю над своєю діяльністю. Інтеріоризація також служить механізмом формування внутрішніх структур психіки працівника банку за допомогою засвоєння ними зовнішньої діяльності,

присвоєння життєвого досвіду, становлення психічних функцій і розвитку в цілому. Будь-яке складна дія, перш ніж стати надбанням розуму, має бути реалізовано зовні. Механізм інтеріоризації найбільш яскраво проявлявся в групових вправах і рольових іграх.

На продуктивну взаємодію впливають здатність до прогнозування і позитивне психологічне мислення. Прогнозування, передбачення результатів своєї діяльності залежить від структури минулого досвіду і інформації про ситуацію. Здатність до прогнозування результату еволюційного розвитку, вона стає більш розвиненою з придбанням життєвого досвіду.

Позитивне психологічне мислення характеризується єдністю позитивних емоцій і управлінням пошуком вирішення завдань у професійній сфері. Позитивне мислення є показником оптимістичного розуміння світу, інших людей і самого себе.

Розвиток продуктивної взаємодії найбільш доцільний за допомогою таких вправ, як «Відмова», «10 спроб», «Дар переконання», «Компліменти» та ін., основною метою; яких є розвиток прогностичних здібностей, розвиток; спостережливості, розвиток вміння давати щирі відповіді, розвиток навичок переконливої мови.

На третьому етапі приділяється увага розвитку вміння працівників банку розпізнавати емоції інших людей; розуміти почуття партнера по спілкуванню.

Цілями даного етапу є: розвиток прогностичних здібностей; вдосконалення: комунікативної культури; розвиток вміння будувати взаємини з оточуючими людьми; розвиток спостережливості; розвиток здатності до розуміння і прогнозування станів, відносин і властивостей людини; розвиток навичок вербалізації результатів, відображення спостережуваних станів і відносин.

Даний етап націлений більшою мірою на розвиток емоційного компонента емоційного інтелекту і його складових.

Можемо зробити припущення, що основу професійної діяльності працівника банку, який взаємодіє з зарубіжними колегами, становить механізм ідентифікації. Для ідентифікації необхідний сильний емоційний зв'язок і

орієнтація на іншу людину, що в свою чергу буде підвищувати показники продуктивності діяльності психолога. За допомогою механізму ідентифікації працівники банку ототожнювали себе з персонажами художніх творів і відеофільмів, завдяки чому відбувається проникнення в їх смисловий зміст, а також емоціональне і естетичне переживання.

Емпатія – розуміння емоційного стану іншої людини за допомогою співпереживання, проникнення в її суб'єктивний світ, уподібнення емоційного стану свого співрозмовника. Емпатія є базисної складовою емоційного інтелекту. Традиційно даний феномен розуміється як осягнення емоційного стану, співпереживання, відчуття емоційного життя іншої людини. Проникнення у внутрішній світ іншої людини здійснюється за рахунок відчуття причетності до його переживань. Важливими формами емпатії є співпереживання, тобто переживання індивідом тих же емоційних станів, почуттів, які відчуває інший, через ототожнення з ним, і співчуття - переживання невдач іншого безвідносно до власного стану. За допомогою механізму емпатії працівники банку розвивають здатність поставити себе на місце іншого, подивитися на речі з його точки зору. У роботі з емпатією використовуються наступні вправи: «Рухайся як я», «Змалюй емоцію», «Стань іншою людиною», «Відчуй іншого» і т.д., метою яких є розвиток здібностей до проникнення у внутрішній світ іншої людини, до розуміння його міміки, жестів, мови рухів тіла.

Емоційна чуйність як схвальне емоційне ставлення до партнерів по взаємодії, ґрунтується на міжособистісній симпатії і виражається в привітності, захопленні, відкритості у взаємодії, наданні допомоги. При роботі з емоційною чуйністю використовуються такі вправи, як «Щирі відповіді», «Несподіваний гість» і ін., що дозволяють розвивати здатність легко, швидко і гнучко емоційно реагувати на різні впливи - соціальні події, процес спілкування, особливості партнерів і т.д.

Емоційні переживання і стани особистості лежать в основі мотивації досягнення. Мотивація досягнення пов'язана з потребою особистості добиватися успіхів або уникати невдач, прагненням до успіхів у професійній діяльності,

бажанням підвищувати рівень своїх професійних можливостей і привабливістю для індивіда особистого успіху в діяльності. У роботі з мотивацією досягнення доцільно використовувати такі вправи як «Картинки з минулого», «Стимул», «П'ять бажань» і ін., що дозволяють розвивати вміння викликати позитивні емоції, вербалізувати свої статки, оцінювати свій фактичний стан, а також пізнати себе і свої можливості.

Управління станом партнера передбачає здійснення сукупності гуманістичних індивідуалізованих впливів, обраних працівником і спрямованих на запобігання несприятливих станів клієнта/партнера. Для продуктивного управління станом іншої людини необхідна чітка мета, шляхи її досягнення, передбачення поведінки, що можливо при наявності досвіду аналізу моделі взаємин. У кожної людини існує свій оптимальний або бажаний рівень тривожності – це так звана корисна тривожність. Певний рівень тривожності - природна і обов'язкова особливість активної діяльності особистості. Оцінка людиною свого стану в цьому відношенні є для неї істотним компонентом самоконтролю і самовиховання. Однак, підвищений рівень тривожності є суб'єктивним прояв неблагополуччя особистості. Для роботи з тривожністю підібрані наступні вправи: «Неприємні історії», «Критика», «Галерея негативних образів» і ін., що дозволяють впливати на глибокі емоційні переживання, розвивати вміння відкрито висловлювати свою думку і почуття, керувати своїми емоціями і поведінкою в емоційно важких ситуаціях, а також розвивати навички ведення критичної розмови.

Оволодівши навичками розпізнавати власні емоції, керувати ними і визначати стани партнерів по взаємодії; можна – навчитися і керувати станами і почуттями інших.

Методами розвитку емоційного інтелекту працівників банку виступали групові дискусії; ігрові методи; методи, спрямовані на розвиток соціальної перцепції; методи арт-терапії; психо-гімнастика.

Результатом реалізації даної програми є істотне збільшення рівня розвитку емоційного інтелекту працівників банку.

По завершенні програми навчання працівник зобов'язаний:

- вміти контролювати свої емоції;
- керувати своїм емоційним станом в різних ситуаціях; будувати взаємини з оточуючими людьми;
- здійснювати самоаналіз та рефлексію;
- ідентифікувати і називати емоції;
- усвідомлювати свої відчуття і емоції;
- гнучко реагувати на різні впливи.

3.2. Результати емпіричних досліджень

Формуючий експеримент проводився протягом трьох місяців, в ньому взяли участь 40 працівників банку.

Для контролю за ходом розвитку емоційного інтелекту працівників банку нами були сформовані дві групи: експериментальна і контрольна (кожна чисельністю по 20 осіб).

Розглянемо теоретичні основи застосування статистичних методів при обробці результатів досліджень.

У всіх розглянутих моделях ставиться завдання перевірки значимої відмінності досліджуваного показника в групах, де проводилася методика по порівняння з групами, де методика не проводилася. Для цих цілей використовувалися статистичні методи перевірки статистичних гіпотез про відмінність показника.

Порівняємо отримані розподіли з використанням статистичних методів. Для цього в даному випадку зручно порівняти отримані розподіли за допомогою методу перевірки статистичних гіпотез z-тесту (z- критерію).

Сформулюємо статистичні гіпотези:

Гіпотеза H_0 - нульова гіпотеза (гіпотеза про відсутність відмінностей);

Гіпотеза H_1 - альтернативна гіпотеза (гіпотеза про відмінність).

Тепер ми можемо перейти до перевірки нульової гіпотези про рівність часток.

$$Z = \frac{\text{Різниця вибірових частин}}{\text{Стандартна помилка різниці вибірових частин}} \quad (1).$$

Нехай p_1 і p_2 - вибірові частки. Оскільки стандартна помилка – це стандартне відхилення всіх можливих значень p , отриманих за вибірками заданого обсягу, і оскільки дисперсія різниці дорівнює сумі дисперсій, стандартна помилка різниці часток дорівнює

$$S_{p_1-p_2} = \sqrt{s_{p_1}^2 + s_{p_2}^2} \quad (2)$$

Отже,

$$z = \frac{p_1 - p_2}{S_{p_1-p_2}} = \frac{p_1 - p_2}{\sqrt{s_{p_1}^2 + s_{p_2}^2}} \quad (3)$$

Якщо n_1 і n_2 об'єми двох вибірок, то

$$s_{p_1} = \sqrt{\frac{p_1(1-p_1)}{n_1}} \quad \text{и} \quad s_{p_2} = \sqrt{\frac{p_2(1-p_2)}{n_2}} \quad (4).$$

Таким чином, з формул 2, 3, 4 випливає:

$$z = \frac{p_1 - p_2}{\sqrt{\frac{p_1(1-p_1)}{n_1} + \frac{p_2(1-p_2)}{n_2}}} \quad (5)$$

Отже, ми вивели формулу для критерію z . Взагалі, цією літерою позначаються величини зі стандартним нормальним розподілом. В даному випадку нормальний розподіл має місце тільки при достатньо великих обсягах вибірок.

Якщо при оцінці дисперсії об'єднати дані спостережень з обох вибірок, чутливість критерію z збільшиться. Дійсно, якщо справедлива нульова гіпотеза, то обидві вибірові частки $p_1 = m_1/n_1$ і $p_2 = m_2/n_2$ - це дві оцінки однієї і тієї ж частки p , яку ми, отже, можемо оцінити як

$$p = \frac{m_1 + m_2}{n_1 + n_2} \quad (6).$$

Тоді з формули 6

$$s_p = \sqrt{p(1-p)} \quad (7)$$

Звідси маємо

$$s_{p_1-p_2} = \sqrt{\frac{s_p^2}{n_1} + \frac{s_p^2}{n_2}} = \sqrt{p(1-p) \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)} \quad (8)$$

Підставляючи отриману об'єднану оцінку в формулу 5 для критерію z, маємо:

$$z = \frac{p_1 - p_2}{\sqrt{p(1-p) \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}} \quad (9)$$

Про статистично значущу відмінність часткою можна говорити, якщо значення z виявиться «великим», z підпорядковується стандартно-нормальному розподілу. Відповідно, для знаходження «великих» значень z потрібно скористатися стандартним нормальним розподілом.

Вираз для z має наступний вигляд:

$$z = \frac{|p_1 - p_2| - \frac{1}{2} \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}{\sqrt{p(1-p) \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}} \quad (10)$$

Обчисливши емпіричне значення z і порівнявши його з критичним значенням при заданому рівні значущості, можна зробити висновок про те, чи є випадковим відмінність середніх значень по вибірці і генеральної сукупності.

Перейдемо до аналізу контрольної діагностики емоційного інтелекту (Н. Холл). Зазначимо, що після проходження працівниками програми з розвитку емоційного інтелекту нами були отримані статистично значущі відмінності в

експериментальній групі, характерні для працівників з низьким рівнем розвитку емоційного інтелекту, виявлені за допомогою методики діагностики емоційного інтелекту (Н. Холл) (був проведений аналіз даних, отриманих за шкалою «інтегративний (загальний) рівень емоційного інтелекту»).

Частка у вибірці працівників з низьким рівнем емоційного інтелекту значимо зменшилася з 54% до 24% ($p = 0,004$), що говорить про ефективність розробленої програми для працівників з низьким рівнем емоційного інтелекту.

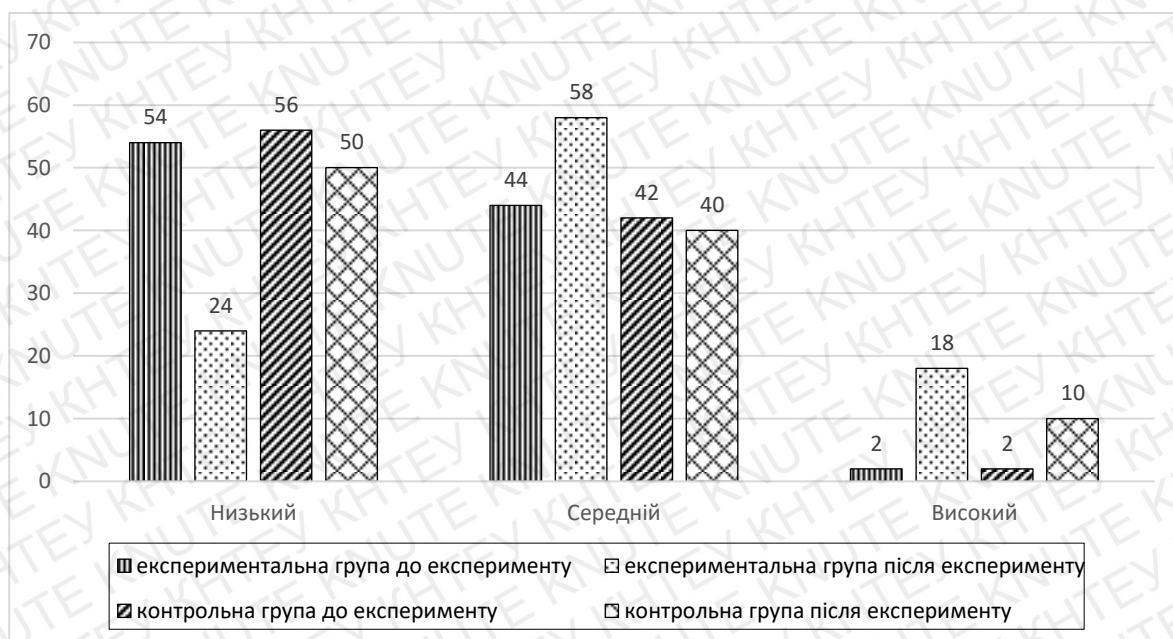


Рис. 3.1. Підсумкові дані діагностики рівнів інтегративного емоційного інтелекту у працівників експериментальної і контрольної груп після проведеного експерименту

При перевірці значимості використовувався з критерій, який є аналогом критерію Стюдента для якісних змінних на рівні значущості $\alpha = 0,05$ (див. таб. 3.1.).

Таблиця 3.1.

Порівняння рівнів інтегративного емоційного інтелекту працівників експериментальної і контрольної груп після експерименту

Рівні інтегративного емоційного інтелекту	Порівняння рівнів інтегративного рівня емоційного інтелекту працівників після експерименту	
	експериментальна група	контрольна група
низький	Зниження (на 30%) *	Зниження (на 6%)
середній	Зростання (на 14%)	Зниження (на 2%)
високий	Зростання (на 16%)	Зростання (на 8%)

Примітка: * - $p < 0,01$ відмінність з групою до експерименту.

Перейдемо до аналізу результатів діагностики мотиваційної структури особистості (В. Мілмана).

Після проходження працівниками програми з розвитку емоційного інтелекту в експериментальній групі було діагностовано вірогідне зниження частки у вибірці працівників з регресивним мотиваційним профілем (кількість осіб знизилася з 44% до 16% ($p = 0,005$)), виявлених за допомогою даного опитувальника.

У вибірці статистично значимо змінилася частка працівників з прогресивним мотиваційним профілем – відбулося збільшення в експериментальній групі з 18% до 58% ($p < 0,001$). Також нами було виявлено зростання частки працівників з прогресивним мотиваційним профілем в експериментальній групі в порівнянні з контрольною групою після проходження програми ($p = 0,002$).

Це означає, що більшість працівників, які пройшли курс з розвитку емоційного інтелекту, стали більш адекватно оцінювати свої можливості, розуміти справжню природу емоцій, що виникають при подоланні перешкод, навчилися контролювати страх перед невдачею.

Перейдемо до аналізу результатів контрольної діагностики акцентуації характеру за методикою Леонгарда – Шмішека). У вибірці статистично значимо змінилася частка працівників з акцентуаціями характеру – відбулося зниження в експериментальній групі з 68% до 24% ($p < 0,001$). Отримані дані говорять про ефективність розробленого нами програми з розвитку емоційного інтелекту для працівників з акцентуаціями характеру.

Результати контрольного дослідження результатів опитувальника адаптації особистості до нового соціокультурного середовища (тест Л. В. Янковського) були отримані статистично значущі відмінності для працівників з низьким рівнем соціокультурної адаптації в експериментальній групі до і після проходження програми з розвитку емоційного інтелекту. Частка працівників з явно низьким рівнем соціокультурної адаптації в вибірці знизилася з 26% до 4% ($p = 0,005$).

Для працівників з середнім рівнем соціокультурної адаптації були виявлені статистично значущі відмінності в експериментальній групі до і після проходження працівниками програми, частка у вибірці працівників з адекватним рівнем соціокультурної адаптації збільшилася на 28% (з 22% до 50%) ($p = 0,003$).

У контрольній групі також спостерігається зростання частки у вибірці працівників з адекватним рівнем соціокультурної адаптації ($p = 0,003$), однак після проходження програми частка працівників у вибірці з адекватним рівнем соціокультурної адаптації в експериментальній групі збільшилася в порівнянні з контрольною групою ($p = 0,007$).

Отримані дані говорять про ефективність розробленого нами програми для працівників з явно заниженим рівнем соціокультурної адаптації. Люди з нормальним рівнем адаптації заслужено цінують себе, задоволені собою, у них розвинене почуття власної гідності, спостерігається прагнення до самовдосконалення і саморозвитку, що, безумовно, є ключовою складовою гармонійно розвиненої інтелектуальної і професійно збагаченої особистості.

Таким чином, зіставлення результатів у контрольній і експериментальній групах на початок і закінчення дослідно-експериментального дослідження показало явні відмінності в динаміці позитивної зміни ключових компонентів особистості. Достовірність отриманих результатів була підтверджена статистично за допомогою z-критерію. В експериментальній групі були відзначені такі позитивні зміни: розвиток емоційного інтелекту, емпатії; зниження частки працівників з регресивним мотиваційним профілем та низьким рівнем соціокультурної адаптації.

ВИСНОВКИ

В процесі дослідження ми прийшли до наступних висновків:

1. Встановлено, що крос-культурна комунікація – процес взаємодії між людьми, які належать до різних культур (або субкультур) та усвідомлюють цю розбіжність в процесі спілкування.

2. Визначено, що тривалий період організаційна психологія приділяла дуже мало уваги культурі (сфера організаційної психології не розглядала культуру як важливий фактор організаційних досліджень). Виявлено, що стаття Д. Барретта та Б. Басса «Крос-культурна промислова та організаційна психологія» надали один із перших систематичних оглядів крос-культурних досліджень та зробили два проникливих спостереження: по-перше крос-культурні дослідження були загалом без теорії, описові та з методологічними проблемами; по-друге, вони нарікали на те, що культура в основному ігнорується організаційною психологією, ствержуючи, що «більшість досліджень в галузі промислової та організаційної психології проводиться в одному культурному контексті. Пізніше, у 1980 -х роках, увага до національної культури почала неухильно зростати як у відповідь на емпіричні, так і на міжнародні події (даний інтерес не втрачає своєї стійкості і на сучасному етапі).

3. В рамках практичного опрацювання теми нами було проведено дослідження направлене визначити психолого-педагогічні умови розвитку досягнення акультурації при крос-культурній взаємодії працівників банківської сфери діяльність яких пов'язана з міжнародною інтеграцією. Учасниками дослідження стало 40 чоловік, співробітників ТВІ Bank EAD. Метою роботи стала розробка обґрунтованих рекомендацій (програми) щодо досягнення акультурації при крос-культурній взаємодії працівників банківської сфери пов'язані з міжнародною інтеграцією. У рамках даного дослідження під акультурацією розуміється процес взаємовпливу культур, сприйняття одним народом повністю чи частково культури іншого народу.

4. Гіпотеза дослідження полягає в припущенні про те, що досягнення акультурації при крос-культурній взаємодії працівників банківської сфери діяльність яких пов'язана з міжнародною інтеграцією буде можливим при реалізації наступних психолого-педагогічних умов: обліку структурних компонентів емоційного інтелекту: емоційного компонента, складовими якого є емпатія, емоційна чуйність, «корисна» тривожність, мотивація досягнення успіху; афективного компонента: позитивне ставлення до оточуючих і їх прийняття, співпраця; поведінкового компонента, складовими якого є спрямованість на підтримку відносин з людьми в будь-яких умовах, бажання самореалізації, прагнення до досягнення матеріальної незалежності.

5. На констатуючому етапі експерименту проводилася психологічна діагностика сформованості ключових компонентів акультурації при крос-культурній взаємодії працівників банківської сфери діяльність яких пов'язана з міжнародною інтеграцією. Констатуючий етап виявив наявність тенденцій, які свідчать про утруднення процесів досягнення акультурації при крос-культурній взаємодії: низький рівень розвитку емоційного інтелекту ($54\% \pm 5\%$ працівників, де 54% це частка досліджуваних у вибірці, $\pm 5\%$ - це стандартна помилка частки); проблеми з мотивацією ($44\% \pm 5\%$ працівників встановлений регресивний мотиваційний профіль, що характеризується перевагою загального рівня мотивів підтримання над мотивами розвитку); акцентуовані риси характеру виявлено у більшості учасників дослідження ($70,1\% \pm 5\%$), що може виступати причиною дезадаптації і спонукати їх до використання захисних механізмів в процесі спілкування з представниками інших культур; низький рівень соціокультурної адаптації ($78\% \pm 5\%$), що свідчить про виникнення в учасників дослідження труднощів в процесі соціокультурної адаптації.

6. В процесі корекції отриманих результатів ми здійснили розробку практичної програми у рамках якої зробили акцент на розвитку емоційного інтелекту у працівників ТВІ Bank EAD діяльність яких передбачає крос-культурну взаємодію. Вибір даного напрямку був обумовлений тим, що розроблена програма передбачає врахування ключових компонентів структури особистості,

які впливають на взаємодію особи з представниками інших культур: емоційного, поведінкового та афективного.

7. Результати контрольної діагностики продемонстрували ефективність розробленої нами програми, так зіставлення результатів у контрольній і експериментальній групах на початок і закінчення дослідно-експериментального дослідження показало явні відмінності в динаміці позитивної зміни ключових компонентів особистості. Достовірність отриманих результатів була підтверджена статистично за допомогою z-критерію. В експериментальній групі були відзначені такі позитивні зміни: розвиток емоційного інтелекту, емпатії; зниження частки працівників з регресивним мотиваційним профілем та низьким рівнем соціокультурної адаптації.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Близнюк Т. П. Концептуальні засади крос-культурних досліджень в крос-культурному менеджменті / Т. П. Близнюк // Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Міжнародні економічні відносини та світове господарство. – 2018. Випуск 18, Частина 1. – С. 49–53.
2. Близнюк Т. П. Крос-культурні особливості менеджменту сучасної мультинаціональної організації: монографія. / Т. П. Близнюк Харків: ФОП Лібуркіна Л.М., 2017 296 с.
3. Бульцева М.А. Взаимосвязь опыта межкультурных взаимодействий, аккультурационных ожиданий и креативности у российских студентов // Культурноисторическая психология. 2019. Т. 15, № 3. С. 51–59.
4. Дуракова И. Б. Управление персоналом. М.: ИНФРА-М, 2009. 400 с.
5. Захарчин Г.М. Синтез інноваційного і традиційного в сучасній концепції управління персоналом підприємства. [Електронний ресурс] / Г. М. Захарчин // Вісник Національного університету «Львівська політехніка». Менеджмент та підприємництво в Україні: етапи становлення і проблеми розвитку. – 2013. – № 778. – С. 212–218. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/VNULPM_2013_778_32.
6. Иванова М.А. Системный подход к исследованию адаптации иностранных студентов // Научно-технические ведомости СПбГУ. 2005. № 2 (40). С. 243–248.
7. Лебедева Н. М. Теоретические подходы к исследованию взаимных установок и стратегий межкультурного взаимодействия мигрантов и населения России / Н. М. Лебедева. // Стратегии межкультурного взаимодействия мигрантов и населения России: Сборник научных статей / Под ред. Н. М. Лебедевой, А. Н. Татарко. – М.: РУДН, 2009. – 420 с. – С.10–63.
8. Международный менеджмент / Под ред. С. Э. Пивоварова, Л. С. Тарасевича, А. И. Майзеля. – СПб: Питер, 2001. – 576 с

9. Кишиков Р.В. Динамика диссертационных исследований проблем адаптации в отечественной психологии // Вопросы гуманитарных наук. 2014. № 2 (71). С. 69–73.
10. Кузнецова С.А. Миграционные установки как предмет социально-психологических исследований // Социальная психология и общество. 2013. № 4. С. 34–45.
11. Лепшокова З.Х. Адаптация и модификация методики аккультурационных ожиданий Джона Берри // Социальная психология и общество. 2017. Т. 8, № 3. С. 125–146.
12. Методика діагностики рівня емоційного інтелекту Н. Холл. URL: <http://kadry.co/test-holla/>
13. Методологія управління персоналом у мультинаціональній компанії. URL: <https://www.hneu.edu.ua/wp-content/uploads/2019/12/Blyznyuk-T.P.-Disertaciya-Vchena-rada-D-64.055.01-2019.pdf>
14. Миронець С.М. Психологія діяльності міжнародних гуманітарних місій: теоретичні та прикладні аспекти: монографія / С.М. Миронець.– Київ : Київ.нац.торг.-екон.ун-т, 2020. 712 с.
15. Мілютіна К.Л., Максимов М.В. Психологія міжкультурної комунікації: Навчальний посібник / К.Л. Мілютіна, М.В. Максимов.-К.: ПАТ «Віпол», 2014.- 256 с.
16. Опитувальник «Адаптація особистості до нового соціокультурного середовища. URL: https://psychic.at.ua/publ/psikhodiagnostyka/vivchennja_nacionalno_psikhologichnikh_osoblivostej_predstavnikiv_riznikh_etchnikh_spilnot/opituvalnik_adaptaciji_osobistosti_do.
17. Опросник Леонгарда Шмишека. URL: <https://psyttests.org/leonhard/sm88.htm>
18. Почебут Л. Г. Кросс-культурная и этническая психология. / Л. Г. Почебут. СПб.: Питер, 2012. 336 с.

19. Почебут Л. Г. Социальная психология. / Л. Г. Почебут, И. А. Мейжис. СПб.: Питер, 2010. 665 с.
20. Психодиагностические тесты. URL: <https://psytests.org/test.html>
21. Резанович А. Е. Логика построения стратегии управления персоналом. Российский экономический интернет-журнал. 2014. № 3.
22. Солдатова Г. У. Психология межэтнической напряженности. / Г. У. Солдатова – М.: Смысл, 1998. – 389 с.
23. Солдатова Г.У. Диагностика типов этнической идентичности / Г. У. Солдатова // Психология общения. Энциклопедический словарь. / Под общ. ред. А. А. Бодалева. – М.: Когнито-центр, 2011. – С. 511.
24. Струц О.О. Крос-культурні особливості взаємодії працівників міжнародних компаній / Організаційна та економічна психологія : зб. наук. ст. О 64 студ / відп. Ред. С.М. Миронець. – Київ : Київ. нац. торг-екон. Ун-т, 2021. - 224с. – 62-58 с
25. Федосеев Н. В. Управление персоналом организации. М.: Из-ство «Экзамен», 2004. 368 с
26. Шейн Э. Организационная культура и лидерство: Построение, эволюция, совершенствование. Пер. с англ. С. Жильцова, А. Чеха; Под ред. В. А. Спивака. СПб.: Питер Год, 2008. 336 с.
27. Adler L.L. and Gielen U., eds. Cross-Cultural Topics in Psychology, 2nd edn., 355 pp. Westport: Praeger. 2001.
28. Berry J.W. Immigration, acculturation, and adaptation. Applied Psychology: An International Review. 1996. P. 5–68.
29. Bourhis R.Y., Moise L.C., Perrault S., and Sénécal. Towards an interactive acculturation model: A social psychological approach. International Journal of Psychology, 1997. P. 369–386.
30. Costa P.T., Jr. and McCrae R.R. Revised NEO Personality Inventory (NEO PI-R) and NEO FiveFactor Inventory (NEO-FFI), 1997. 101 pp.
31. Endler N.S. and Parker J.D. The multidimensional assessment of coping: A critical evaluation. Journal of Personality and Social Psychology, 1999. 844–854.

32. Furnham A. and Bochner S. Culture Shock: Psychological Reactions to Unfamiliar Environments. 1998. 298 pp.
33. Hofstede G. Cultures and organizations: Software of the mind, revised and expanded / G. Hofstede, G. J. Hofstede. 2nd ed. New York : McGraw-Hill, 2005. 550 p.
34. Schmitz P.G. Acculturation and adaptation process among immigrants in Germany. Journeys into Cross-Cultural Psychology: Selected Papers from the Eleventh International Conference of the International Association for Cross-Cultural Psychology Held in Liège, Belgium (ed. A.M. Bouvy, F.J.R. van de Vijver, and P.G. Schmitz), 2012. pp. 142–157.
35. The Focus of Cross-Cultural Psychology. URL: <https://www.verywellmind.com/what-is-cross-cultural-psychology-2794903>
36. Cross-Cultural Organizational Psychology Zeynep Aycan and Michele J. Gelfand The Oxford Handbook of Organizational Psychology, Volume 2, Edited by Steve W. J. Kozlowski стр 1104-1107.