

Акінфієва А. М., бакалавр
Зварич Л. В., ст. викладач
кафедри менеджменту організацій
Одеського національного економічного університету

МОЖЛИВІ БАР'ЄРИ НА СТИКУ ДВОХ КУЛЬТУР ПРИ ВЕДЕННІ МІЖНАРОДНОГО БІЗНЕСУ

Кроскультурні комунікації породжують безліч проблем, які обумовлені розбіжністю норм, цінностей, релігій, особливостей світогляду партнерів тощо. В процесі інтеракції від них неможливо позбавитись, тому успішність взаємодії залежить від досягнення згоди щодо правил і схем комунікації, які не порушують представники різних культур. Інтеракція являє собою безпосередньо міжособистісну взаємодію найважливішою особливістю якої є здатність людини «брати на себе роль іншої».

Труднощі, що виникають у процесі комунікації представників різних культур, називають «бар'єрами», які виникають у процесі взаємодії і знижують її ефективність. Їх визначають через категорії факторів або умов, які ускладнюють інтеракцію і перешкоджають обміну інформацією. Існуючі комунікативні проблеми перетворюються в бар'єри, якщо вони зберігаються протягом певного періоду часу.

Зазвичай виділяють такі види комунікативних бар'єрів, які виникають у процесі кроскультурної взаємодії: мовні бар'єри, бар'єри в невербальній комунікації, стереотипи, нормативні та ціннісні бар'єри.

Мова є специфічним засобом зберігання та передачі інформації та управління поведінкою людини, тому досконале володіння мовою партнера може зменшити проблеми в міжкультурній взаємодії. Мовні бар'єри як проблема в бізнес-середовищі, часто стають першою комунікативною перешкодою і можуть призвести до ускладнень в процесі спілкування з представниками інших культур. Тому найефективнішим способом подолання мовних бар'єрів є спілкування всіх учасників міжкультурної взаємодії спільною мовою.

Невербальна поведінка відіграє важливу роль у процесі міжкультурної комунікації, однак треба бути уважними при взаємодії з представниками різних культур, адже використовувані символи можуть мати різне значення для учасників взаємодії. Як зазначають вчені, невербальна комунікація включає такі способи передачі інформації, як міміка, жести, зоровий контакт, тон голосу, поза тіла, такі культурно прийняті форми невербальної комунікації швидко розпізнаються та розуміються майже всіма членами суспільства. Хоча є і такі представники культур, яким важко сприймати такі форми комунікації. Явні існуючі відмінності в невербальній поведінці, не завжди сприймаються серйозно. Вони викликають занепокоєння, дещо шокують, здаються дивними і незвичними. Однак з часом люди звикають до різних ситуацій, копіюючи (часто мимоволі) знаки, запозичені у своїх партнерів.

Індивідуальні ознаки національної та етнічної свідомості представників різних культур нерідко виступають бар'єрами кроскультурних взаємодій. У цьому контексті особливий інтерес становлять такі аспекти свідомості: етноцентризм, стереотипізація, сприйняття.

Етноцентризм – це тенденція розглядати норми та цінності власної культури як основу для оцінки та вироблення суджень про інші культури. Це – емоційне ставлення, часто підсвідоме, при якому рідна/своя етнічна група, нація або культура ставиться вище інших, власні культурні цінності та моделі поведінки вважаються «нормальними», а чужі – «дивними». Це одна із серйозних перешкод для повноцінної кроскультурної комунікації, оскільки люди, засліплені почуттям переваги над іншими, не можуть оцінити та зрозуміти інші культурні цінності, поведінку, уявлення, а отже, вони не можуть зрозуміти партнера по процесу комунікації [1].

Стереотип являє собою стійкий, узагальнений образ або набір характеристик, які більшість людей вважають характерними для когось або

чогось. Залежно від проблеми міжкультурної взаємодії можна виділити наступні види стереотипів, а саме етнокультурні стереотипи які розділяються на авто та гетеро стереотипи.

Етнокультурні стереотипи – це загальні уявлення про типові особливості нації, їх використовують як для характеристики національної культури в цілому, так і для окремих її представників. Автостереотип відображає власне розуміння носія культури власної нації, а гетеростереотип – знання та розуміння культури іншої нації. Часто гетеростереотипи асоціюються з національними упередженнями та стають джерелом міжкультурних конфліктів. Проте встановлення стереотипів можна пояснити тим, що вони виконують багато завдань: дають нам готові та прості пояснення людської поведінки, допомагають передбачити очікування співрозмовника, закладають основу власної поведінки щодо інших. Ці явища є особливо важливими як потенційні перешкоди для міжкультурної взаємодії в ситуаціях, коли інформація про особу партнера неповна.

У кроскультурному середовищі сприйняття ґрунтується на усталених стереотипах та інтерпретує події на основі звичного досвіду, набутого в різних середовищах і в різних соціальних та побутових контекстах. У цьому випадку об'єктивність висновків, зроблених на основі інтерпретацій, значно знижується.

Кожна національна культура визначає основні цінності та норми поведінки в суспільстві. Нормативність культури є однією з найбільш істотних якостей культури суспільства, що виражається в тому, що в кожній культурі існують досить велика кількість норм, що належать до всіх сфер життєдіяльності суспільства [2].

Цінності – це складні, згруповані принципи, які надають структуру і напрямок різноманітним мотиваціям людського мислення і поведінки в процесі розв'язання загальнолюдських проблем. Основним бар'єром, що знижує успішність взаємодії, є відмінності в когнітивних схемах, які використовують представники різних культур. Розбіжності когнітивних моделей найяскравіше проявляється при зіткненні з різними світоглядами, світосприйняттям тощо.

Міжкультурно – комунікативною компетентністю називають здатність здійснювати ефективну комунікацію в міжкультурному контексті. На перших стадіях розгляду міжкультурно – комунікативної компетентності виділили шість стадій міжкультурної сенситивності (чутливості): заперечення, захист, применшення, сприйняття, адаптація, інтеграція, у процесі проходження яких відбувається трансформація сприйняття представників різних культур від

повної ізоляції та приниження інших культур, до прийняття, розуміння та емпатії до партнерів з якими вони взаємодіють [3].

У світі глобалізації та швидкого технологічного прогресу міжнародний бізнес стає все більш актуальним і важливим. Однак він також може зіткнутися з перешкодами на стику двох культур, що може спричинити проблеми для роботи компанії. Щоб успішно працювати з партнерами з інших країн, необхідно вивчати їх культурні особливості та залишатися ввічливим і толерантним у спілкуванні. Крім того, необхідно також враховувати мовні та релігійні особливості партнерів.

Компанії можуть подолати ці бар'єри за допомогою проведення кроскультурних тренінгів, використання мовних перекладачів та створення міжкультурної команди. Врахування культурних відмінностей і пошук способів адаптації до них допоможе підприємствам успішно працювати в міжнародному середовищі.

Список використаних джерел.

1. Шавкун І.Г., Дибчинська Я.С., Кроскультурна комунікація в міжнародному бізнесі: конспект лекцій для здобувачів ступеня вищої освіти магістра спеціальності «Менеджмент» освітньо-професійної програми «Менеджмент зовнішньоекономічної діяльності». Запоріжжя: ЗНУ, 2019.107 с.
2. Кроскультурні особливості менеджменту сучасної мультинаціональної організації: монографія. Харків: Близнюк Т. П., ФОП Лібуркіна Л. М., 2017. 296 с.
3. Ковалинська І. В. Невербальна комунікація. Київ: Вид-во «Освіта України», 2014. 289 с.

Бойко Д. Г., магістрант

РЕЗУЛЬТАТИВНІСТЬ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА: НАУКОВО-МЕТОДИЧНІ АСПЕКТИ

Результативність підприємства є комплексним поняттям, яке враховує не лише фінансові аспекти, а й інші важливі фактори, що впливаючи на усі функціональні напрямки діяльності підприємства та його положення у зовнішньому середовищі. Постійне вдосконалення та відстеження результативності є важливим елементом стратегічного управління підприємством.

За результати опрацювання наукової літератури з означеної теми, можемо стверджувати, що єдиного підходу до визначення поняття «результативність підприємства» не сформовано.