

рішень. Також важливо розвивати міжкультурну компетентність і знаходити нові рішення та підходи до проблем. Розуміння культурних розходжень може стати ключовим фактором успіху в міжнародному бізнесі.

Список використаних джерел

1. Тодорова Н.Ю. Кроскультурний менеджмент: навчальний посібник. 2009. 330 с.
2. Герчанівська П.Е. Культурологія: навчальний посібник. Київ. 2006. 325 с.
3. Вихор М.В. Міжнародний менеджмент: навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури. 2011. 488с.

Феленюк О.І., бакалавр

Зварич Л. В., ст. викладач

кафедри менеджменту організацій

Одеського національного економічного університету

ЗАСТОСУВАННЯ НЕВЕРБАЛЬНИХ ЗАСОБІВ КОМУНІКАЦІЇ В БАГАТОКУЛЬТУРНОМУ БІЗНЕС-СЕРЕДОВИЩІ

Процес комунікації не обмежується усними чи письмовими повідомленнями. Важливою частиною цього процесу є невербальна комунікація.

Невербальна комунікація - це система знаків, що використовується в процесі спілкування, засоби і форми вираження якої відрізняються від мовних. Згідно з науковими дослідженнями, на неї припадає 40-80% спілкування. Крім того, 55% повідомлень сприймаються через міміку, позу і жести, а 38% - через інтонацію і модуляцію голосу. Невербальну комунікацію важко контролювати навіть професійним артистам. Вона вимагає вживання в образ, що є складним творчим процесом. Ми маємо певний контроль над параметрами невербальної комунікації. Однак ми ніколи не зможемо контролювати їх усі, оскільки людина може тримати в голові лише від п'яти до семи факторів одночасно [1].

Виділяють чотири форми невербальної комунікації: кінесіку, паралінгвістику, проксемику та візуальну комунікацію (окулесіку).

Першим невербальним засобом спілкування є кінесика (оптокінетика), яка включає в себе жести, міміку, пантоміміку, рухи тіла і погляд очей.

Міміка - це виразні рухи різних частин обличчя людини (особливо очей і рота), які передають душевний стан у певний момент.

Пантоміміка - це система виразних рухів, за допомогою яких людина демонструє оточуючим свій внутрішній психофізіологічний стан і особисте ставлення до того, що відбувається з нею та її оточенням.

Жести - це рухи тіла, які передають внутрішній стан людини, а також інформацію про її думки, почуття і ставлення до того, що відбувається навколо.

Відповідно до призначення жести можливо поділити на чотири типи:

- жести-символи (наприклад, жест, коли великим і вказівним пальцями зображують букву "о" (у США це означає - "все гаразд", а у Франції - "нуль"));
- ілюстративні жести (мова доповнюється рухами рук у певному напрямку та діапазоні);
- регулятивні жести (наприклад, традиційне рукостискання);
- адаптивні жести, які передають почуття та емоції.

У багатьох культурах існують специфічні соціокультурні моделі та сценарії невербальної поведінки, зокрема емоційної. Наприклад, сильне і енергійне рукостискання, традиційне для ділового протоколу США і Європи (у Франції рукостисканням зазвичай обмінюються навіть двічі - до і після розмови) абсолютно несхоже на країни Південної і Південно-Східної Азії. Замість них використовують «вей» (індійська назва - «намасте»): руки складаються разом долонями на рівні грудей, як у молитві. Широко відомо, що традиційним вітанням для Японії є глибокий уклін, хоча мало хто з європейців здатний зрозуміти значення всього розмаїття системи поклонів.

Паралінгвістика стосується тону, гучності, темпу, заповнення пауз, якісних характеристик голосу (якість голосу, висота, діапазон), і, нарешті, індивідуальної вимови (розмитість голосу, сопіння), зумовленої діалектними особливостями і особистими характеристиками [2].

Особливою серед невербальних засобів є проксеміка або система організації простору і часу спілкування. Проксеміка стверджує, що простір у комунікації певним чином структурований, тобто існує оптимальна "зона" для спілкування. У радіусі "повітряного простору" є чотири сфери:

- Інтимна сфера - 15 - 45 см;
- Особиста сфера - 45 см - 2 м;
- Соціальна сфера - 2 м - 4 м;
- Публічна сфера - 3 - 6 м і більше [1].

Проксеміка включає в себе не тільки відстань, але й орієнтацію людини в просторі. Згідно з європейськими правилами етикету, найкраще сидіти в кафе чи ресторані, коли за спиною відвідувача знаходиться стіна. Це створює найбільше відчуття захищеності та комфорту. Психологи навіть довели, що сидіння спиною до відкритого простору збільшує частоту серцевих скорочень [1].

Окулесика - це наука про «мову очей» в інтерактивній зоровій та візуальній поведінці людей у процесі комунікації. Візуальна комунікація - це контакт очима, який спочатку асоціювався з інтимним спілкуванням. Наприклад, широко відкриті очі вказують на сприйнятливості почуттів і

розуму, загальну жвавність. Звужений або примружений погляд означає зосереджене і уважне спостереження або хитрість і лукавство. Прямий погляд вказує на зацікавленість, довіру і відвертість. Погляд вниз вказує або на активну готовність до дії, або на покірність чи слухняність. Погляд зверху вниз вказує на зверхність, зарозумілість. Погляд убік - невпевненість, стриманість або боязкість. [1]

Отже, кожна культура розвиває правила, що регулюють виразну міміку і жести, а також диктують, які універсальні емоції дозволено показувати в певних ситуаціях і які передбачається приховувати. З цієї причини деякі культури сприймаються як контактні, тобто більш відкриті і емоційні, а саме це народи південної Європи: іспанці, португальці, італійці, грузини, вірмени, араби, українці та латиноамериканці. Люди висококонтактних культур стоять близько один до одного і частіше торкаються один одного на відміну від низькоконтактних (безконтактних). Арабська культура і середземноморська характеризується винятковим виразом міміки (не їх звичай приховувати свої почуття: вони можуть голосно сміятися або плакати в громадських місцях і ніхто не знайде це непристойним) [2]. Низькоконтактні культури включають скандинавський, ісландський, шведський, норвезький, японський, індійський та пакистанський народи.

Найбільш жорстка регуляція зовнішнього вираження почуттів спостерігається в першу чергу в японській культурі. Японських дітей з дитинства вчать приховувати свої почуття і негативні емоції у всіх проявах, акцент робиться в основному на виразі обличчя.

Оскільки в міжнародному бізнесі відбувається постійна взаємодія між людьми, розуміння елементів невербальної комунікації може принести велику користь при спілкуванні з колегами, конкурентами, клієнтами та потенційними клієнтами країн-партнерів. Менеджери, які працюють у кроскультурному середовищі, використовують невербальну комунікацію з метою ефективного керування членами багатокультурної команди. Члени команди в бізнесі також використовують невербальні сигнали для передачі інформації людям за межами компанії, таким як клієнти, конкуренти та колеги [3].

Невербальна комунікація в бізнесі відбувається щодня. Схрещування ніг або рук під час ділової зустрічі означає закритість або опір ідеям, що презентуються. Зоровий контакт зі спікером під час ділової зустрічі свідчить про зацікавленість. Тактильне спілкування може сприяти або перешкоджати діловій взаємодії. Міцне рукостискання може бути інтерпретоване як впевненість у собі, тоді як інші дотики до тіла, наприклад, торкання плечей, можуть бути сприйняті як втручання в особистий простір [3].

Визначимо, що важливість невербальної комунікації в бізнесі, який працює на міжнародному рівні, полягає в її здатності покращувати взаємодію з колегами, конкурентами та клієнтами. Поза, тон голосу і контакт очима можуть передавати повідомлення, які підсилюють сказане і забезпечують послідовність та достовірність ділового спілкування. Невербальне

спілкування носить переважно емоційний характер, тобто є невимушеним і не може бути сфальсифікованим [4].

Отже, для розвитку успішних ділових відносин з країнами - партнерами вкрай важливо володіти не тільки сильними розмовними навичками, а й чітким розумінням невербальних сигналів, які супроводжують розмову в умовах багатокультурного середовища.

Список використаних джерел

1. Професійна невербальна комунікація. URL: <https://repository.ldufk.edu.ua/bitstream/>.
2. Ковалинська І. В. Невербальна комунікація. – К.: Вид-во «Освіта України». 2014. 289 с.
3. Спілкування в реальному світі - вступ до комунікаційних досліджень. URL: <https://ukrayinska.libretexts.org/>.
4. Гах Й. М. Етика ділового спілкування: навчальний посібник К.: Центр навч. літератури. 2005. 224 с.

Шевченко Г. А., студент
Бровкіна Ю. О., к.е.н., доцент
кафедри менеджменту організацій
Одеський національний економічний університет

ТРАНСКОРДОННЕ СПІВРОБІТНИЦТВО: СУТНІСТЬ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ

У сучасному світі прискореними темпами відбуваються процеси регіоналізації та інтеграції, тому особливої актуальності набуває транскордонне співробітництво, як нова форма активізації економічної співпраці між сусідніми державами та регіонами зі спільним кордоном. Розвиток світової політики і міжнародних відносин висуває нові вимоги до удосконалення схем транскордонних контактів. Комплексний підхід до вивчення сутності транскордонного співробітництва дозволить створити системний підхід до визначення проблемних сфер в цьому напрямку з метою розробки ефективних рішень з удосконалення взаємовідносин між країнами-сусідами.

Транскордонне співробітництво - спільні дії, спрямовані на встановлення і поглиблення економічних, соціальних, наукових, технологічних, екологічних, культурних і інших відносин між суб'єктами і учасниками таких відносин в Україні і відповідними суб'єктами і учасниками таких відносин із сусідніх держав у межах компетенції, визначеної їх національним законодавством [1].