

7. Koliadenko, S., Andreichenko, A., Galperina, L., Minenko, S., & Kovylyna, M. (2020). Analysis and forecasting of Ukrainian agrarian exports to the EU countries. *Agricultural and Resource Economics: International Scientific E-Journal*, 6(1868-2020-1684), 29-47.

КОМУНІКАЦІЙНІ БАР'ЄРИ У МІЖНАРОДНОМУ МЕНЕДЖМЕНТІ

ВОРОНИНА М.С. *, СТУДЕНТКА, ХНЕУ ІМ. С.КУЗНЕЦЯ

Важливість ефективного спілкування незмірна у світі бізнесу та особистого життя. З точки зору бізнесу, ефективне спілкування є абсолютно необхідним, оскільки воно, як правило, пояснює різницю між успіхом та невдачею або прибутками та збитками. Ефективне ділове спілкування є вирішальним для успішного функціонування сучасного підприємства. До головних сполучних процесів у сфері менеджменту можна віднести комунікацією, яка пронизує всі види управлінської діяльності, забезпечує реалізацію основних функцій управління (таких як планування, організація, мотивація, контроль тощо).

При процесі обміну інформацією можуть виникати специфічні комунікативні бар'єри, що існують як на рівні міжособистісних, так і на рівні організаційних комунікацій. У сфері управління важливо враховувати ці бар'єри, оскільки під час руху інформації всередині організації нерідко відбувається спотворення її змісту внаслідок свідомої зміни тексту повідомлення.

На якість обміну інформацією в менеджменті значний вплив мають статусні відмінності працівників організації. Так, наприклад, підлеглі далеко не завжди інформують керівників про наявні проблеми та нерідко говорять тільки те, що від них хочуть почути. Керівники, своєю чергою, теж змушені відсівати, з їхньої точки зору, менш важливу інформацію через велику кількість повідомлень, що поступають за допомогою різних каналів, хоча інформація, яку не повідомили, також може виявитися значущою для певної групи співробітників [4].

Імовірність інформаційних спотворень зростає в міжнародних організаціях з численними рівнями управління, оскільки кожний

* Науковий керівник – Прохуріна Н.В., к.е.н., доцент

наступний рівень управління має можливість коригувати й відфільтрувати повідомлення, саме тому дуже важливо систематично займатися удосконаленням системи комунікацій в організації.

Досить поширеними в діловій комунікації є мовні бар'єри. Значною мірою вони обумовлені різним рівнем володіння управліннями мовою спілкування, так, наприклад, багатий словниковий запас в одного співрозмовника та обмежений лексикон в іншого, незнання чи нерозуміння значень уживаних слів, термінів, професіоналізмів тощо. Перешкоди та бар'єри, що нівелюють базові комунікативні якості тексту, становлять найбільшу небезпеку для спілкування у сфері менеджменту. Текст, що викликає нерозуміння, може призвести до руйнування комунікації [2].

Практика міжнародного бізнесу виробила декілька основних методів розв'язання комунікаційної проблеми, найголовнішим з яких є визнання спілкування головною мовою міжнародних комунікацій – англійською. Володіння англійською мовою в обсязі, достатньому для серйозних ділових контактів, є абсолютною та неодмінною вимогою для будь-якого міжнародного менеджера в сучасних умовах [5].

В будь-якій національній культурі питання моралі та етики відіграють першорядну роль, і вони можуть надавати дуже істотний вплив на ефективність комунікації. Від питань зовнішнього вигляду на ділових переговорах у чужій країні і до великих проблем моральної прийнятності тієї чи іншої реклами з точки зору норм даної культури – міжнародний менеджер повинен проявляти глибоке знайомство з місцевою культурною традицією та максимум такту при оцінці прийнятності тих чи інших комунікаційних дій в усій цій широкій гамі питань. Нехтування цим правилом може створити надзвичайно серйозні проблеми в країні перебування як для самого менеджера, так і для його фірми [1].

Знизити ефективність ділового спілкування можуть також і психологічні бар'єри, виникнення яких пов'язане з індивідуально-психологічними особливостями працівників (до них можна віднести стать, вік, національність, властивості темпераменту, спрямованість особистості на зовнішній чи внутрішній світ, переважна система сприйняття зовнішнього світу). Емоційно-психічний стан особистості, її психічні властивості також впливають на успішність спілкування [3].

До інших аспектів, що можуть викликати проблеми в комунікаціях, можна віднести незадовільний склад та використання

комітетів, робочих груп, кадрів взагалі, спосіб організації влади та розподілу завдань. Нарешті, створювати проблеми при обміні інформацією можуть конфлікти між різними групами чи відділами певної організації. Недостатньо пророблена інформаційна система може знижувати ефективність обміну інформацією та подальше прийняття рішень в організації [2].

Отже, ефективною можна вважати ту комунікацію, при якій вплив бар'єрів знижено мінімально. Подолання комунікаційних бар'єрів здійснюється різними способами, до яких ми можемо віднести усунення всіх об'єктивних бар'єрів, використання максимально зрозумілої співрозмовнику лексики, уникнення складної або професійної термінології, формулювання повідомлення максимально чітко та ясно. Бар'єри в комунікаціях неминуче ведуть до неефективного управління організацією та заважають роботі менеджера, якщо вчасно не вживаються заходи стосовно їхнього усунення.

Література.

1. Апонченко Т.В. Коммуникационный менеджмент. *Этика и культура управления*. Ростов-на-Дону: Феникс, 2010. 381 с.
2. Лазарев С.В. Преодоление препятствий на пути эффективной коммуникации. *Управление развитием персонала*. 2008. №3. С. 242–249.
3. Москаленко В. В. Соціальна психологія: підручник. Київ: Центр навчальної літератури, 2005. 624 с.
4. Сагер А.Ю. Аналіз теоретичних основ внутрішніх комунікацій як необхідної умови ефективного управління підприємством. *Маркетинг та менеджмент інновацій*. 2011. № 1. С. 128–136.
5. Hill, C., McShane, S. *Principles of Management*. McGraw-Hill/Irwin, 2008. 528 p.