

РОЗДІЛ 2. СВІТОВЕ ГОСПОДАРСТВО
І МІЖНАРОДНІ ЕКОНОМІЧНІ ВІДНОСИНИТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ РОЗВИТКУ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ
У СФЕРІ МІЖНАРОДНОГО БІЗНЕСУTHEORETICAL ASPECTS OF DEVELOPMENT OF BUSINESS
COMMUNICATION IN INTERNATIONAL BUSINESS

УДК 174+339.9

Дорохов О.В.

к. е. н., доцент кафедри інформаційних систем

Харківський національний економічний університет імені Семена Кузнеця

Бестужева С.В.

к. е. н., доцент кафедри міжнародної економіки та менеджменту

зовнішньоекономічної діяльності
Харківський національний економічний університет імені Семена Кузнеця**Бестужев В.О.**

студент

Харківський національний економічний університет імені Семена Кузнеця

У статті розглянуто наявні визначення понять «ділове спілкування», «комунікація» та «ділова комунікація», встановлено їх відмінності та взаємозв'язок. Виходячи з макроекономічного характеру теми роботи, автори обґрунтували роль ділового спілкування у сфері міжнародного бізнесу. На основі проведеного дослідження автори проаналізували наявні теоретичні підходи до визначення сутності ділового спілкування та класифікації його видів.

Ключові слова: комунікація, ділове спілкування, міжнародний бізнес, інформація, процес, підхід.

В статье рассмотрены существующие определения понятий «деловое общение», «коммуникация» и «деловая коммуникация», установлены их отличия и взаимосвязь. Исходя из макроэкономического характера темы работы, авторы обосновали роль делового общения в сфере международного бизнеса. На основе проведенного исследова-

ния авторы проанализировали существующие теоретические подходы к определению сущности делового общения и классификации его видов.

Ключевые слова: коммуникация, деловое общение, международный бизнес, информация, процесс, подход.

The article considers the existing definitions of the essence of the concepts "business communication", "communication" and "business communication", established their difference and relationship. Given the macroeconomic nature of the topic work the authors explain the role of business communication in international business. On the basis of the study, the authors analyzed the existing theoretical approaches to definition of essence of business communication and classification of its species.

Key words: communication, business communication, international business, information, process, approach.

Постановка проблеми. Сучасний стан функціонування українських підприємств на світовому ринку обумовлює необхідність розроблення дієвих механізмів їх адаптації до мінливих умов зовнішнього середовища з урахуванням внутрішніх чинників економічного розвитку. У зв'язку з цим ключовим фактором успіху підприємств у зовнішньоекономічній сфері є ефективне ділове спілкування з іноземними партнерами задля встановлення довгострокових ефективних економічних зв'язків.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблемами ефективного ділового спілкування займаються такі вітчизняні та закордонні вчені, як Т.Б. Гриценко, М.Й. Дмитренко, Б.З. Зельдович, А.Я. Кібанов, Д.Д. Захаров, У.Р. Коновалова, Ю.В. Дубинін, Дж.М. Лейхіфф, Дж.М. Пенроуз, Р. Фішер, Д. Ертель, Л.Є. Стровський.

Незважаючи на значну кількість теоретико-методичних доробок, поза увагою вчених залишається проблема теоретичного дослідження та узагальнення підходів до визначення сутності ділового спілкування з урахуванням сучасного стану розвитку міжнародного співробітництва вітчизняних суб'єктів господарювання в різних сферах економіки.

Постановка завдання. Метою статті є дослідження сучасного стану теоретичного та мето-

дичного розроблення питання сутності та видів ділового спілкування підприємств із закордонними партнерами.

Виклад основного матеріалу дослідження. Сучасний розвиток світової економіки характеризується посиленням глобалізаційних процесів, що сприяє підвищенню ефективності міжнародної економічної взаємодії її суб'єктів через уніфікацію методів, способів та прийомів такої взаємодії. У зовнішньоекономічній діяльності однією з важливих складових є встановлення ділових контактів між партнерами різних країн, що опосередковується діловим спілкуванням.

Вітчизняний науковець Ю.І. Палеха визначає спілкування як самостійну та специфічну форму активності особистості задля встановлення відносин з іншими людьми, отримання інформації та досягнення певного взаєморозуміння, вирішення ділових проблем [11, с. 102].

Визначення поняття «ділове спілкування» є можливим через дослідження його зв'язку з такими поняттями, як «комунікація» та «ділова комунікація».

Поняття «комунікація» та «ділова комунікація» як в економіці, так і в психології, політиці, соціології виступають як загальне й особливе, оскільки останнє є вихідним стосовно першого (комунікація – обмін інформацією в процесі діяльності,

спілкування). Ефективність комунікацій в організації часто визначає якість рішень та їхню реалізацію. Іншим, релевантним для розкриття сутності поняття «ділова комунікація» вважається поняття «діяльність», оскільки саме ділова комунікація має на меті відносини у зв'язку з менеджерською діяльністю або бізнес-діяльністю. Призначенням управлінської діяльності є забезпечення цілеспрямованої та скоординованої діяльності трудового колективу задля вирішення завдань, що постають перед ним.

Ділова комунікація, на думку А.П. Панфілової, передбачає дотримання таких умов:

1) обов'язковість контактів усіх учасників спілкування незалежно від симпатій та антипатій;

2) предметно-цільовий зміст комунікації;

3) дотримання формально-рольових принципів взаємодії з урахуванням посадових ролей, прав та функціональних обов'язків;

4) взаємозалежність всіх учасників ділової комунікації задля досягнення кінцевого результату та під час реалізації особистих намірів;

5) комунікативний контроль учасників взаємодії;

6) формальні обмеження:

– конвенційні обмеження, тобто дотримання правових, соціальних норм, дотримання регламентації (дотримання правил внутрішнього розпорядку, інструкцій тощо);

– ситуативні, тобто врахування ситуації ділового спілкування (нарада, презентація, переговори тощо); цілеспрямована взаємодія, що відбувається в певному регламенті, з використанням адекватних комунікативних коштів та для досягнення очікуваного результату;

– емоційні, тобто прояв стресостійкості, вміння керувати своїми почуттями та емоціями в напруженій діловій ситуації;

– насильницькі, тобто припустиме переривання контакту будь-якої зі сторін в тих ситуаціях, коли зміст інформації перестає мати предметний характер, коли реакції партнера по спілкуванню неадекватні очікуванням та встановленим нормам поведінки [12, с. 15–16].

Під час дослідження ділової комунікації як обміну інформацією в процесі діяльності важливим для розкриття сутності цього поняття є поняття «спілкування». Спілкуванням є зв'язком між людьми, під час якого виникає контакт, що виявляється в обміні інформацією, взаємовпливі, взаємному співчутті, взаєморозумінні, тобто спілкування – це взаємодія двох або більше людей, що складається з обміну між ними інформацією пізнавального або афективно-оцінюючого характеру.

Звичайне спілкування, включене в практичну взаємодію людей (спільна праця, навчання, колективна гра тощо), забезпечує планування, здійс-

нення та контролювання їхньої діяльності. Водночас спілкування задовольняє особистісну людську потребу, а саме контакт з іншими людьми.

Отже, за змістовністю поняття «комунікація» та «спілкування» здаються тотожними, але спілкування слід розглядати більше з психологічної точки зору, а комунікацію – як з психологічної, так і з інформаційної, техніко-технологічної або організаційно-економічної.

В основі спілкування лежить здатність акумулювати корисну інформацію, обмін якою зумовлюється внутрішнім інтересом, готовністю до ділової активності.

Під діловим спілкуванням зазвичай розуміється процес мовної взаємодії двох або декількох осіб, під час якого відбувається обмін діяльністю, інформацією та досвідом, що передбачає досягнення певного результату, вирішення конкретної проблеми або реалізацію певної мети.

На думку Т.К. Чмут та Г.Л. Чайки, ділове спілкування є універсальною реальністю людського буття, яка породжується та підтримується різноманітними формами людських стосунків [15, с. 56].

Т.Б. Гриценко визначає спілкування як процес установлення та розвитку контактів між людьми, що виникає як потреба в спільній діяльності та включає сприйняття, пізнання та розуміння партнерів по спілкуванню (перцептивна сторона спілкування); обмін інформацією (комунікативна сторона спілкування); вироблення єдиної стратегії взаємодії (інтерактивна сторона спілкування) [6, с. 47].

Відповідно до цього автори розглядають класифікації ділового спілкування за різними критеріями.

За використанням знакових систем виділяють такі види спілкування:

1) вербальне (словесне) спілкування, яке поділяється на усне та писемне мовлення;

2) невербальне (безсловесне) спілкування, до якого належать візуальні засоби спілкування (рухи м'язів обличчя, вираз обличчя, очей; рухи рук, ніг, тобто жести; рухи тіла; просторова дистанція; реакція шкіри, а саме почервоніння, пітливість; поза, постава; зовнішній вигляд, а саме одяг, зачіска, косметика, аксесуари); аудіальні засоби (паралінгвістичні, а саме якість голосу, його діапазон, тональність, темп, ритм, висота звуку; екстралінгвістичні, а саме мовні паузи, сміх, плач, зітхання, кашель, плескання); тактильні засоби спілкування, які включають усе, що пов'язане з дотиками співрозмовників (потискання рук, обійми, поцілунки, поплескування по плечах тощо); ольфакторні засоби спілкування, які включають приємні та неприємні запахи навколишнього світу, природні та штучні запахи людини [6, с. 53].

За характером зв'язку спілкування поділяється на:

- 1) безпосереднє (контакт один на один);
- 2) опосередковане, яке здійснюється віддаленими в часі чи просторі учасниками спілкування за допомогою письмових чи технічних засобів.

За кількістю учасників спілкування виділяють такі різновиди:

1) міжособистісне спілкування, тобто безпосередні контакти людей у групах чи парах, постійних за складом учасників;

2) масове спілкування, тобто багато безпосередніх контактів між незнайомими людьми, а також комунікація, опосередкована різними видами засобів масової інформації.

За включенням у процес спілкування соціальних складових спілкування поділяють на:

1) міжособистісне спілкування (спілкування між конкретними особистостями, які володіють індивідуальними якостями, що розкриваються в процесі спілкування та організації взаємних дій); соціальні ролі мають при цьому допоміжне значення;

2) рольове спілкування (спілкування між комісіями визначених соціальних ролей, коли дії, поведінка учасника такого спілкування визначаються виконуваною соціальною роллю); в процесі такого спілкування людина відображається не тільки як індивідуальність, але й як соціальна одиниця, що виконує визначені функції; індивідуальність підпорядковується соціальній ролі; іноді таке спілкування називають ще офіційним (формальним) [6, с. 62].

Д.А. Леонт'єв [10, с. 93] та А.Б. Добрович [7, с. 88] пропонують свої класифікації ділового спілкування:

1) за статусом учасників вони виділяють горизонтальне (коли ділові партнери володіють рівним статусом) та вертикальне (коли між діловими партнерами існують відносини ієрархії);

2) за наслідками вони розрізняють конструктивне (зміцнює та розвиває ділові відносини) та деструктивне (руйнує відносини партнерства);

3) за характером та змістом вони називають безпосереднє («обличчям до обличчя») та опосередковане (за допомогою ділових листів, письмових наказів, розпоряджень, звітів тощо).

Безпосереднє ділове спілкування характеризується більшою результативністю, силою емоційного впливу та навіювання, бо в ньому безпосередньо діють всі соціально-психологічні механізми, необхідні для переконання партнера. При цьому наявним є постійний зворотний зв'язок, адже кожен зі співрозмовників отримує інформацію про те, як його дії, слова, вчинки впливають на іншого, яке враження на нього виробляють. У зв'язку з цим виникає можливість своєчасної корекції власної поведінки.

Однак й опосередковане спілкування нині є невід'ємною частиною ділового життя, хоча за

своїми характеристиками воно більш формальне, часто позбавлене емоційної складової, але від цього не перестає бути ефективним та дієвим під час вирішення досить широкого кола проблем (за умови його правильної організації).

Одним з найважливіших різновидів рольового спілкування, на думку багатьох вчених [2; 5; 6; 7], є ділове спілкування, тобто спілкування між співрозмовниками (партнерами, опонентами), які мають відповідні соціальні позиції, визначені їх соціальними ролями та відповідними функціями, що спрямоване на повне або часткове вирішення конкретних проблем, організацію спільної діяльності, дій.

Й.М. Гах визначив ділове спілкування як спілкування, метою якого є організація та оптимізація виробничої, наукової, комерційної чи іншої діяльності, де на першому місці стоять інтереси справи, а не конкретних співрозмовників [5, с. 58].

Слід зазначити, що виокремлення ділового спілкування в самостійний об'єкт дослідження відбулося під впливом інтенсифікації економічних зв'язків між суб'єктами господарювання. Дослідження ділового спілкування в контексті трансграничного економічного співробітництва є актуальним в умовах посилення впливу глобалізації не тільки на міжнародну економічну діяльність країн, але й на їх суб'єктів господарювання.

Сьогодні в науковій літературі виокремлюють такі наукові підходи до визначення спілкування, як діалогічний, діяльнісний, ігровий, антропологічний, системний, сутнісна характеристика та порівняльний аналіз яких наведені в табл. 1.

Так, діалогічний підхід до спілкування детально розглянутий такими вченими, як Г.В. Дьяконов [8, с. 34], Н.В. Чепелева [14, с. 103] та Т.Д. Щербан [16, с. 202]. Основну змістовну лінію цього підходу складають рівноцінна участь та повноцінні комунікативні внески учасників комунікації, в результаті яких досягається глибоке взаєморозуміння особистості співрозмовників, їхнього внутрішнього світу.

Діалогічність ділового спілкування якнайповніше реалізується в таких його формах, як ділова бесіда, ділові переговори, ділові наради, ґрунтуються на спільності професійної діяльності, знаннях про неї, спільних афективно-мотиваційних переживаннях у вирішенні професійних завдань.

Діяльнісний підхід, згідно з Г.М. Андреєвою, є основою для розгляду ділового спілкування як основної передумови ефективної діяльності суб'єктів господарювання, при цьому враховується двосторонній зв'язок між спілкуванням та діяльністю. Діяльний характер спілкування виражається в його предметно-практичній спрямованості, змістовності, творчості, коли змінюється не тільки оточуюча суб'єкта дійсність, але й він сам. Спілкуванню виконує роль механізму, що забезпечує взаємовплив та взаєморозуміння [3, с. 14].

Таблиця 1

Аналіз теоретичних підходів до визначення сутності ділового спілкування

Наукові підходи	Науковці	Зміст підходів	Переваги	Недоліки
Діалогічний підхід	Г.В. Дьяконов [8], Н.В. Чепелєва [14], Т.Д. Щербан [16].	Ділове спілкування – це діалог, в процесі якого досягаються взаєморозуміння.	Спрямованість на взаємодію та співробітництво.	Відсутність економічної складової спілкування.
Діяльнісний підхід	Г.М. Андреева [3]	Спілкування – основа діяльності суб'єктів господарювання.	Економічна спрямованість спілкування.	Відсутність кінцевого результату спілкування.
Ігровий підхід	Е. Берн [4].	Спілкування – це певна ігрова ситуація.	Можливість імітування різних ситуацій.	Відсутність єдиних критеріїв доцільності та ефективності імітування.
Антропологічний підхід	К.О. Альбуханова-Славська [1].	Розгляд комунікативних особливостей професіонала в єдиному континуумі.	Дає можливість оцінити професійні здібності працівника.	Не враховано особливості міжособистісних стосунків в колективі.
Системний підхід	Н.Д. Творогова [13].	Ділове спілкування – складна система, розвиток якої залежить від зміни її складових елементів.	Розгляд спілкування як макросистеми, тобто сукупності його форм та принципів.	Відсутність функціонального характеру спілкування.
	Л.В. Засєкіна, С.В. Засєкін [9].		Розгляд спілкування як мікросистеми, тобто функції управління.	Відсутність врахування форм та принципів спілкування.

За ігрового підходу Е. Берна спілкування розглядається як ігрове та неігрове. Неігрове відрізняється однозначністю, відкритістю, щирістю, а ігрове – імітацією, неправдоподібністю, де особливої ролі набувають посередники спілкування, «сурогати» ввічливості, відвертості, правдивості. Слід зазначити, що в ігровому спілкуванні широко використовуються трансакції, тобто такі комунікативні одиниці, що консолідує учасників спілкування [4, с. 202].

Ігровий підхід дає змогу розглянути всі форми ділового спілкування у вигляді ділових ігор, в яких імітуються різні управлінські ситуації з метою пошуку найбільш оптимальних з них. Однак в такому підході відсутні єдині критерії доцільності та ефективності імітації.

Антропологічний підхід, згідно з К.О. Альбухановою-Славською, є основою для розуміння спілкування як представленості внутрішнього світу особистості [1, с. 116]. Оскільки йдеться про ділове спілкування, цей підхід дає змогу розглянути комунікативні особливості професіонала в єдиному континуумі, де крайніми полюсами є комунікативна замкнутість і комунікативна відкритість. Саме наближення до другого полюсу дає змогу фахівцю якнайповніше представити свою професійну роль та брати повноцінну участь у діловому спілкуванні.

Системний підхід, в основі якого лежить принцип системності як загальнонауковий принцип, дає змогу розглянути спілкування як систему, що розвивається внаслідок зміни взаємодії між її структурними компонентами.

Н.Д. Творогова у своїй монографії зазначає, що спілкування є настільки складною системою, що

розгляд окремої її частини є немислимою задачею, як і вивчення спілкування у відриві від людської поведінки загалом. Свій системний підхід до вивчення спілкування вона реалізує через використання основних положень теорії управління, останнє з яких виконує функцію в організованих системах [13, с. 115]. Науковцем спілкування розглядається більше як макросистема з притаманними їй формами ділової бесіди, наради, переговорів, публічного виступу, телефонних розмов, а також принципами комунікативного впливу, стереотипізації та кооперації.

Також прихильниками цього підходу є Л.В. Засєкіна та С.В. Засєкін, які розглядають ділове спілкування більше як мікросистему, що належить до функцій управління [9, с. 87].

За системного підходу ділове спілкування є багатограним та складним явищем, має структуру, складові та характерні для нього зв'язки між ними.

До структурних компонентів спілкування А.Н. Леонтьєв пропонує відносити:

- предмет спілкування, яким є партнер по спілкуванню;
- потребу в спілкуванні, що полягає в прагненні суб'єкта до пізнання та оцінювання інших людей, а через них – до самопізнання та самооцінки;
- комунікативні мотиви спілкування, а саме акт комунікативної діяльності, адресований іншій людині, що поділяються на ініціативні та відповідні;
- завдання спілкування, тобто мету, на досягнення якої в конкретній комунікативній ситуації

спрямовані різноманітні дії, що здійснюються в процесі спілкування;

– засоби спілкування, якими є операції, за допомогою яких здійснюються дії спілкування;

– продукт спілкування, тобто матеріальні та духовні блага, що створюються в результаті спілкування [8, с. 117].

Висновки з проведеного дослідження. Таким чином, узагальнення аналізу наукової літератури з проблеми ділового спілкування дало змогу визначити такі його особливості, як наявність певного офіційного статусу об'єктів; спрямованість на встановлення взаємовигідних контактів та підтримку зв'язків між представниками взаємозацікавлених суб'єктів господарювання; відповідність певним загальноновизнаним та загальноприйнятим правилам; передбачуваність ділових контактів, які попередньо плануються, впливають на визначення мети, зміст та можливі наслідки спілкування; конструктивність характеру взаємовідносин, їх спрямування на розв'язання конкретних завдань, досягнення певної мети, як правило, без виходу за рамки певного кола; взаємоузгодженість рішень, домовленість та подальша організація взаємодії партнерів; значущість кожного партнера як особистості; безпосередня діяльність, якою зайняті люди, а не проблеми, що бентежать їх внутрішній світ.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Альбуханова-Славская К.А. Социальное мышление личности. Москва: Наука, 2006. 346 с.
2. Аминов И.И. Психология делового общения. Москва: Омега-Л, 2006. 304 с.
3. Андреева Г.М. Социальная психология: учебник для высших учебных заведений. 5-е изд., испр. и доп. Москва: Аспект Пресс, 2004. 365 с.

4. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры / пер. с англ. Москва: Прогресс, 1998. 400 с.

5. Гах Й.М. Етика ділового спілкування: навч. посібник. Київ: Центр навч. літератури, 2005. 160 с.

6. Гриценко Т.Б. Етика ділового спілкування: навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2007. 344 с.

7. Добрович А.Б. Общение: наука и искусство. Москва: Знание, 2007. 212 с.

8. Дьяконов Г.В. Интерсубъектно-диалогическая концепция чувств и эмоций. Новая методика исследований «Поле чувств». Практическая психология и социальная работа. 2009. № 4. С. 34–49.

9. Засєкіна Л.В., Засєкін С.В. Психолінгвістична діагностика: навч. посіб. Луцьк: РРВ «Вежа» Волин. нац. ун-ту ім. Лесі Українки, 2008. 188 с.

10. Леонтьев Д.А. Прикладная психолінгвістика речевого общения и массовой коммуникации / ред.: А.С. Маркосян, Д.А. Леонтьев, Ю.А. Сорокин. Москва: Смысл, 2008. 271 с.

11. Палеха Ю.І. Етика ділових відносин: навч. посібник. Київ: Кондор, 2008. 356 с.

12. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: учебное пособие. 2-е изд. Санкт-Петербург: Знание, ИВЭСЭП, 2004. 495 с.

13. Творогова Н.Д. Общение: диагностика и управление. Москва: Смысл, 2002. 246 с.

14. Чепелева Н.В. Самопроектирование как фактор развития личности. Актуальные проблемы психологии. 2014. Вып. 8. С. 4–15.

15. Чмут Т.К., Чайка Г.Л. Етика ділового спілкування: навч. посібник. 3-тє вид., перероб. і доп. Київ: Вікар, 2003. 223 с.

16. Щербан Т.Д. Принципи дослідження спілкування в навчанні. Збірник наукових праць Національної академії Державної прикордонної служби України. 2015. № 1. С. 201–212.