

Поліна Чернишова,
здобувач вищої освіти, I курс,
навчально-науковий інститут міжнародних відносин,
Харківський національний економічний
університет ім. Семена Кузнеця

ЕФЕКТИВНА КОМУНІКАЦІЯ В МІЖНАРОДНОМУ БІЗНЕСІ: ОСОБЛИВОСТІ, ЗАСОБИ, ФУНКЦІЇ

Ділове спілкування – ключовий інструмент професійної взаємодії в державних, політичних, громадських та економічних інституціях, а також у сферах управління, законодавства, фінансової та юридичної діяльності. Оскільки «<...> ділова комунікація – процес взаємозв'язку і взаємодії, у якому відбувається обмін діяльністю, інформацією і досвідом з метою досягнення певного результату, вирішення конкретної проблеми або реалізацію певної мети» [2, с. 10], фахівці з ведення міжнародного бізнесу повинні володіти професійною комунікацією й культурою мовлення на високому рівні, враховуючи лінгвокомунікативні, національно-культурні та психологічні аспекти, а також дотримуватися загальновизнаних етичних норм спілкування.

Мовленнєва етика – невід'ємна складова ділового спілкування, що особливо важливо в умовах глобалізації, коли представники різних культур активно взаємодіють. Давньогрецький філософ Сократ зазначав: «Заговори, щоб я тебе побачив», підкреслюючи значення мови для сприйняття особистості. Як зазначають Л. Архипенко & П. Мельник, «<...> професійну, спеціальну та спеціалізовану вербальну комунікацію в різних галузях діяльності чи знань сучасна мовознавча наука розглядає як винятково складне, синкретичне за природою та змістом, суперечливе з певних поглядів явище. Суперечливість виявляє себе в змінних процесах

Актуальні питання функціонування державної мови в Україні : матеріалами VII Міжвишівського круглого столу (5 лютого 2026 р.)

поповнення чи втрати певних компонентів у лексичному корпусі, які складають якщо не значну вербальну частину спеціального дискурсу, то, без жодного сумніву, його важливу, професійно орієнтовану частку, яка уможлиблює ефективну, безперешкодну, результативну комунікацію» [1, с. 632].

Ключові характеристики ділового мовлення включають точність, структурованість, лаконізм та послідовність викладу фактів; мінімізацію відхилень від основної думки; використання відповідної термінології; відсутність емоційного забарвлення; повторюваність та суворий регламент; застосування слів переважно у прямому значенні; шаблонність синтаксису. Наприклад, у міжнародних переговорах щодо контрактів у сфері постачання продукції компанія може використовувати чіткі та стандартизовані формулювання, щоб уникнути двозначностей, які можуть призвести до юридичних непорозумінь.

Дослідження показують, що серед якостей керівника найвищу цінність працівники надають відповідальності, а наступна – ефективна комунікація, яка передбачає не лише говоріння та слухання, а й здатність висловлювати власне ставлення до змісту повідомлення та до співрозмовника. Вона необхідна для побудови взаємин, обміну інформацією та здобуття знань. У міжнародному бізнесі це особливо важливо: наприклад, під час переговорів з японськими партнерами акцент на повазі, мовчазному слуханні та непрямій формі висловлювань дозволяє досягати консенсусу.

Для економістів і менеджерів у сфері міжнародної діяльності можна виділити такі основні цілі використання офіційно-ділового стилю мовлення: емоційна, інформаційна, переконувальна, конвенціональна, імперативна, маніпулятивна та партнерська комунікація.

Емоційна комунікація формує в ділового партнера психологічний стан, який сприяє ефективності діяльності. Наприклад, використання

мотивуючих промов у команді під час запуску міжнародного проєкту підвищує продуктивність.

Інформаційна комунікація передбачає передачу професійних відомостей або інноваційних ідей, наприклад, представлення фінансових звітів англійською мовою міжнародним інвесторам.

Переконувальна комунікація спрямована на зміну когнітивних установок партнера. Приклад: презентація нового продукту потенційним клієнтам у США з акцентом на його конкурентні переваги.

Конвенціональна комунікація регулює договірно-правові відносини, включаючи дотримання ділового етикету, національних традицій і стандартів. Наприклад, підписання контракту з європейським партнером може включати обов'язкове дотримання правил GDPR щодо персональних даних.

Імперативна комунікація передбачає контроль і директиви, наприклад, керівник міжнародного проєкту наказує команді завершити завдання у визначений термін.

Маніпулятивна комунікація реалізується через приховане впливання на наміри партнера.

Партнерська комунікація базується на рівноправності і взаємній повазі, що особливо ефективно під час спільних підприємств та кооперацій на міжнародних ринках.

Передача інформації у ділових відносинах може здійснюватися природними та штучними способами. Природні способи включають вербальні та невербальні засоби – жести, міміку, інтонацію, паузи, посту. Дослідження показують, що 60–80% комунікації відбувається невербально. Наприклад, під час переговорів у Франції важливо враховувати жести та пози співрозмовників, оскільки вони можуть сигналізувати про згоду або незгоду.

Штучні способи передбачають цифрові та нецифрові засоби

передачі інформації. Цифрові технології дозволяють вести міжнародну кореспонденцію, обмінюватися документами у форматі PDF, здійснювати відеоконференції та дистанційні наради без часових і географічних обмежень. Наприклад, міжнародні корпорації використовують корпоративні месенджери для координації дій команд у різних країнах у реальному часі.

Офіційні документи мають структуровану форму та реквізити, які забезпечують їхню юридичну чинність. Економістам, юристам і менеджерам міжнародного бізнесу важливо вміти працювати з фінансовими, плановими, аналітичними документами та посадовими інструкціями, а також адаптувати документи до міжнародних стандартів, наприклад, IFRS (Міжнародні стандарти фінансової звітності).

Отже, фахівці економічної сфери, що працюють на міжнародному рівні, повинні дотримуватися культури мовлення й мовленнєвого етикету та використовувати всі засоби офіційно-ділового стилю відповідно до мети й формату завдання. Важливо орієнтуватися у видах ефективної комунікації, особливостях міжкультурної взаємодії та засобах передачі інформації для підвищення професійної компетентності та успішної реалізації міжнародних бізнес-проектів.

Список використаних джерел

1. Архипенко Л., Мельник П. Професіоналізми й номенклатура в складі української термінологіки інформаційного права. *SLAVIA ORIENTALIS*. 2023. Т. LXXII. № 3. Р. 631–644. DOI: 10.24425/slo.2023.147524

2. Шавкун І. Г., Дибчинська Я. С. Основи ділової комунікації: навчальний посібник для здобувачів ступеня вищої освіти бакалавра спеціальності «Менеджмент» освітньо-професійних програм «Менеджмент міжнародного бізнесу», «Менеджмент організацій і

адміністрування». Запоріжжя: Запорізький національний університет, 2025. 159 с. URL: <https://dspace.znu.edu.ua/xmlui/bitstream/handle/12345/25541/0061360.pdf?sequence=1&isAllowed=y/>

Науковий керівник – доц. Л. М. Архипенко