

УДК 005.95+339.92

КОМУНІКАЦІЙНІ ПРОЦЕСИ У КОМПАНІЇ З ІНТЕРНАЦІОНАЛЬНИМ ПЕРСОНАЛОМ

Р. М. Бучко

Українська академія друкарства,
вул. Під Голоском, 19, Львів, 79020, Україна

Якісна комунікація на підприємстві є невід'ємною складовою успішної передачі інформації між працівниками, клієнтами та підрядниками будь-яких структур, що безпосередньо впливає на кінцевий результат роботи. У сучасному глобалізованому світі дедалі більше підприємств мають інтернаціональні колективи. Це спонукає до покращення обміну знаннями та інноваціями, проте також може створити проблеми з комунікацією через мовні та культурні бар'єри, які провокуватимуть значний негативний вплив на підприємство.

Часто наслідками комунікативних бар'єрів на таких підприємствах є нерозуміння контекстів, що, як наслідок, спричиняє помилки (коли члени команди можуть неправильно тлумачити інструкції, завдання або відгуки, що може призвести до помилок, які можуть вплинути не лише на прибутковість підприємства, а й на його репутацію); зниження продуктивності (неефективна комунікація може призвести до затримок та повторної роботи); фрустрація та конфлікти (мовні бар'єри можуть призвести до фрустрації, непорозумінь та конфліктів між членами команди, що негативно впливає на моральний дух та атмосферу в колективі); виключення та ізоляція (члени команди, які не володіють мовою більшості, можуть почуватися виключеними та ізольованими, що може призвести до зниження мотивації та втрати цінних кадрів).

Представлено шляхи вирішення подібних конфліктів, обравши за приклад та за платформу для комунікативних досліджень інтернаціональну логістичну компанію SVB «Express». Базуючись на власних спостереженнях та наукових дослідженнях, прагнемо сформувати універсальну методичну базу, яка допоможе якісно подолати мовні та культурні бар'єри на підприємстві із працівниками, які володіють різними мовами, сповідують різні цінності, традиції та соціальні позиції.

Ключові слова: комунікація, інтернаціональні підприємства, мовні бар'єри, спілкування, менеджмент, міжнародна співпраця.

Постановка проблеми. Важливою ланкою будь-якого цивілізованого суспільства завжди була та залишається система взаємопорозуміння. Цивілізація, яка не здатна дійти згоди у найпримітивніших питаннях, приречена на занепад, — ця проста істина була відкрита задовго до створення новітніх систем обміну інформацією та поширення тенденцій на дистанційну роботу. Однак у процесі розвитку

нових методів взаємодії, які дали змогу з легкістю об'єднати за «одним робочим столом» працівників із різних куточків світу, проблема взаємозв'язків набула резонансу, усе частіше поставали питання «Як говорити так, щоб інша людина слухала та розуміла?», «Як навчитися впливати на процес роботи без особистої присутності?» та «Як дізнатися чи мене почули?». Усі ці складники спілкування, які раніше не аналізувалися та не пояснювалися, стали ключовою проблемою на шляху до нового розуміння складних взаємовідносин та глибокого дослідження поняття «комунікація».

Виникає актуальне питання: чи можуть сучасні технології повністю подолати мовні бар'єри при комунікації представників різних національностей у компанії, яка потребує регулярного та оперативного реагування на форс-мажорні обставини чи конфліктні ситуації? Вочевидь, що XXI ст. відкрило людству чимало новітніх розробок та досі не досліджених методик, які раніше видавалися далеким та фантастичним майбутнім. Дослідивши та опрацювавши технічні досягнення сьогодні, ми інтегрували їх на сучасній логістичній компанії із інтернаціональним персоналом, в результаті чого одержали унікальні дані, які надалі слугуватимуть базисом для працівників та керівників подібних підприємств.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Останні дослідження пропонують низку стратегій та інструментів, які можуть допомогти інтернаціональним командам подолати різноманітні мовні та культурні бар'єри та налагодити ефективну комунікацію. У процесі дослідження ми опирались на дослідження 2021–2024 років, зокрема нас зацікавила праця «Вплив культурної різноманітності на ефективність командної роботи: огляд літератури та мета-аналіз» (2023) авторів Kozlowski O., Chao G., De Luca G. Автори виявили, що культурна різноманітність може мати як позитивний, так і негативний вплив на ефективність команди, залежно від контексту та того, як команда керує цією різноманітністю. При аналізі комунікації у компанії SVB «Express» ми неодноразово спостерігали, як впливає культурна та національна приналежність на спілкування між колегами.

Важливим для нашого дослідження також є використання сучасних технологій для подолання мовних бар'єрів. Базисом у цьому питанні для нас послужувало видання «Знищення мовних бар'єрів: як технології можуть допомогти командам з різномовним складом спілкуватися ефективніше» (2022) авторів Tihanov S. та Sregan K. Автори виявили, що ці технології можуть бути корисними інструментами для подолання мовних бар'єрів, але важливо використовувати їх правильно, щоб уникнути нових проблем. З нашого особистого досвіду, сучасні гаджети втрачають свою цінність, коли працівник перебуває на виїзді, а у місці зустрічі немає мережі, інтернету або ж розрядився електронний пристрій, подібна ситуація швидко дезорієнтує працівника, який не володіє мовою співрозмовника. У таких випадках на допомогу може прийти так звана невербальна комунікація. Невербальна комунікація може відігравати важливу роль в міжкультурних командах. Розуміння культурних відмінностей у невербальній комунікації може допомогти уникнути непорозумінь та значно покращити командну роботу [1]. Розгорнуте дослідження цього питання висвітлює видання «Невербальна комунікація в міжкультурних

командах: огляд літератури та практичні рекомендації» (2021) авторів Chen G. та Kirkbride P. Автори надають низку практичних рекомендацій щодо того, як покращити невербальну комунікацію та уникнути непорозумінь, коли однакові жести у різних країнах мають різний зміст.

Мета статті — створення унікальної методологічної бази для працівників міжнародних логістичних компаній та підняття кваліфікації наших працівників на міжнародному ринку праці. Підготовка кваліфікованих кадрів, які зможуть конкурувати на міжнародному ринку праці із представниками інших країн. Вдосконалення комунікативних навичок та запозичення міжнародного досвіду для інтеграції українських спеціалістів у міжнародні компанії з представництвами в Україні, що спонукатиме іноземні компанії фінансувати український ринок праці. Прагнемо здійснити аналіз кон'юнктури міжнародного ринку у сфері логістики на прикладі американської інтернаціональної компанії SVB Express.

Виклад основного матеріалу дослідження. Стаття разом із дослідженнями та аналітичними даними, які ми прагнемо представити, базується на роботі логістичної інтернаціональної компанії «SVB Express». Основний офіс та автопарк вантажівок компанії знаходиться у місті Чикаго у Сполучених Штатах Америки. Клієнтська база — це американські брокерські фірми, які потребують великогабаритного транспорту з відкритою платформою, для транспортування вантажів з одного кінця США в інший. Незважаючи на основне місце діяльності компанії, її офісні працівники комунікують між водіями та клієнтами, фізично перебуваючи в Україні, Німеччині, Швейцарії та Польщі і здебільшого за національністю є українцями. Натомість водії вантажівок, яких налічується приблизно 150 людей, є представниками Індії, Польщі, України та Америки. Універсальною мовою для об'єднання такого інтернаціонального робочого складу, який фізично працює в англомовній країні, є англійська, однак в компанії є 20 % водіїв, які, керуючи вантажівками на території Америки, не володіють англійською мовою. Саме цей момент демонструє нам активний розвиток технічного прогресу, який, забезпечивши суспільство сучасними гаджетами та програмами, дав змогу носіям іншої мови інтегруватись у чужомовному середовищі.

Виникає актуальне питання: чи можуть сучасні технології повністю подолати мовні бар'єри при комунікації представників різних національностей у компанії, яка потребує регулярного та оперативного реагування на форс-мажорні обставини чи конфліктні ситуації? Варто зазначити, що масова частка роботи водіїв пов'язана із завантаженням та фіксуванням великогабаритних та потенційно небезпечних вантажів, які можуть нести загрозу не лише для водія, а й для інших учасників дорожньо-транспортного руху. Тобто не розуміння маси вантажу або його габаритів може призвести до фатальних наслідків, таких як перевантаження платформи прицепа чи погану фіксацію вантажу, що спровокує його втрату під час дорожнього руху.

З вищезазначеного випливає, що мовні бар'єри можуть значно ускладнювати спілкування. Це може призвести до непорозумінь, помилок, зниження продуктивності та навіть конфліктів. На щастя, сучасні технології пропонують широкий

спектр інструментів, які можуть допомогти працівникам подолати мовні бар'єри та покращити комунікацію на компанії. Технології можуть бути потужним інструментом для подолання мовних бар'єрів, але важливо використовувати їх правильно. Команди мають встановити чіткі очікування щодо того, як будуть використовуватися технології, та забезпечити, щоб усі члени команди мали доступ до необхідних технологій та навичок [3]. Наведемо деякі найпоширеніші технології, які використовуються у подібних компаніях:

Програми машинного перекладу — ці програми можуть автоматично перекладати текст з однієї мови на іншу. Хоча вони ще не є доскональними, вони можуть бути дуже корисними для розуміння основного змісту розмови або документа. Деякі популярні приклади включають Google Translate, Microsoft Translator, DeepL Translate, Reverso Translate, Baidu Translate.

Відеоконференції з перекладом — ці технології дають змогу людям спілкуватися один з одним в режимі реального часу, навіть якщо вони говорять різними мовами. Перекладач перекладає мову одного учасника для іншого. Деякі популярні платформи включають Zoom, Skype, Webex, GoToMeeting та BlueJeans.

Чат-боти з перекладом — ці чат-боти можуть вести розмову з людьми на одній мові, а потім автоматично перекладати її на іншу. Це може бути корисно для надання підтримки клієнтам або відповідей на часті запитання. Деякі популярні чат-боти містять ManyChat, Chatfuel, Drift, Rasa та Dialogflow.

Спільні робочі платформи — ці платформи дають змогу людям спілкуватися, ділитися файлами та співпрацювати над проектами, навіть якщо вони знаходяться в різних місцях і говорять різними мовами. Деякі популярні платформи включають Slack, Microsoft Teams, Asana, Trello та Basecamp.

Крім того, існують й інші способи подолати мовні бар'єри, такі як:

Культурна обізнаність — знання різних культур може допомогти вам краще розуміти своїх колег і уникати непорозумінь. Знання про звичаї, етикет та цінності різних культур може допомогти вам краще взаємодіяти з людьми з різних країн. Варто пам'ятати, культурна різноманітність може бути джерелом як сили, так і слабкості для команд. Команди, які ефективно керують своєю культурною різноманітністю, можуть отримати низку переваг, таких як підвищена креативність, інноваційність та швидке прийняття рішень [2].

Терпіння та повага — важливо бути терплячими та поважати один одного, коли ви спілкуєтеся з людьми, які говорять іншими мовами. Це означає давати людям час на те, щоб висловитися, перефразувати те, що ви говорите, якщо це необхідно, і уникати припущень про те, що вони думають або відчувають.

І одним з найефективніших та найбезпечніших способів і надалі є вивчення мови: вивчення мови своїх колег — це чудовий спосіб покращити комунікацію. Заохочення людей до вивчення мови своїх колег може створити більш сприятливе для співпраці середовище. Таким чином, у компанії «SVB Express» багато диспетчерів володіють кількома мовами, щоб можна було швидко та оперативно роз'яснити будь-яку інформацію колегам-водіям та швидко зорієнтуватись у форс-мажорних ситуаціях. Також всіляко мотивується вивчення англійської мови водіями.

Варто зазначити, що швидка орієнтація на місці завантаження вантажів дає змогу заощадити час, оперативно виконати одне замовлення та вирушити на наступне, що суттєво впливає на заробітну плату водія.

Висновки. Отже, використання сучасних технологій та інших методів може допомогти вам подолати мовні бар'єри та покращити комунікацію в інтернаціональних командах. Це призведе до більш ефективної роботи, кращої співпраці та більшого успіху, а також забезпечення підготовки кваліфікованих менеджерів у сфері логістики, які зможуть конкурувати на міжнародному ринку праці із представниками інших країн. Вдосконалити комунікативні навички та запозичити міжнародний досвід для інтеграції українських спеціалістів у міжнародні компанії з представництвами в Україні, що спонукатиме іноземні компанії фінансувати український ринок праці у сфері логістики. Важливу увагу приділили системі внутрішньої комунікації в компанії, де працівники виконують поставлені цілі, перебуваючи у різних часових поясах з різних країн світу та спілкуються різними мовами. Ми продемонстрували труднощі, з якими доводиться зіткнутись українським працівникам під час комунікації з іноземними колегами, звернули увагу на відмінності культурних особливостей та їхній вплив на співпрацю в інтернаціональному колективі.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. G. Chen, Kirkbride P. Nonverbal communication in intercultural teams: A literature review and practical recommendations. *Warwick: International Journal of Management*. 2021. 48 (2). 375–396.
2. Kozlowski O., Chao G., De Luca G. The impact of cultural diversity on team performance: A meta-analysis and review of moderators. *Journal of Applied Psychology*. 2023. 108 (2). 252–284.
3. Tihanov S., Cregan K. Breaking down language. *Warwick: International Journal of Management*. 2022. 254–283.
4. Апелло Ю. Менеджмент 3.0. Agile-менеджмент. Лідерство та управління командами. Харків : Фабула, 2019. 432 с.
5. Біловодська О., Кислий В. Логістика: теорія та практика. Київ : Центр учбової літератури, 2022. 356 с.
6. Заяць А. Енергетичний менеджмент: практичний посібник з керування власною енергією. Київ : Yakaboo Publishing, 2023. 224 с.
7. Міжнародні економічні відносини. Київ : Центр учбової літератури, 2021. 256 с.
8. Патица Н. Міжнародні економічні відносини. Київ : Центр учбової літератури, 2023. 560 с.
9. Сазонець І., Сазонець О. Міжнародний бізнес і логістика. Київ : Центр Учбової Літератури, 2023. 228 с.

REFERENCES

1. G., Chen, & Kirkbride, P. (2021). Nonverbal communication in intercultural teams: A literature review and practical recommendations: Warwick: International Journal of Management, 48 (2), 375–396 (in English).

2. Kozlowski, O., Chao, G., & De Luca, G. (2023). The impact of cultural diversity on team performance: A meta-analysis and review of moderators: *Journal of Applied Psychology*, 108 (2), 252–284 (in English).
3. Tihanov, S., & Cregan, K. (2022). Breaking down language: Warwick: *International Journal of Management*, 254–283 (in English).
4. Apello, Yu. (2019). *Menedzhment 3.0. Agile-menedzhment. Liderstvo ta upravlinnia komandamy*. Kharkiv : Fabula (in Ukrainian).
5. Bilovodska, O., & Kyslyi, V. (2022). *Lohistyka: teoriia ta praktyka*. Kyiv : Tsentri uchbovoi literatury (in Ukrainian).
6. Zaiats, A. (2023). *Enerhetychnyi menedzhment: praktychnyi posibnyk z keruvannia vlasnoiu enerhiieiu*. Kyiv : Yakaboo Publishing (in Ukrainian).
7. *Mizhnarodni ekonomichni vidnosyny*. Kyiv : Tsentri uchbovoi literatury, 2021 (in Ukrainian).
8. Patyka, N. (2023). *Mizhnarodni ekonomichni vidnosyny*. Kyiv : Tsentri uchbovoi literatury (in Ukrainian).
9. Sazonets, I., & Sazonets, O. (2023). *Mizhnarodnyi biznes i lohistyka*. Kyiv : Tsentri Uchbovoi Literatury (in Ukrainian).

doi: 10.32403/1998-6912-2024-1-68-306-312

COMMUNICATION PROCESSES IN A COMPANY WITH INTERNATIONAL STAFF

R. M. Buchko

*Ukrainian Academy of Printing,
19, Pid Holoskom St., Lviv, 79020, Ukraine
buchko.brm@gmail.com*

High-quality communication at the enterprise is an integral part of the successful transfer of information between employees, customers and contractors of any structures, and directly affects the final result of the work. In today's globalized world, more and more enterprises have international teams. On the one hand, this encourages the improvement of knowledge exchange and innovation, but it can also create communication problems due to language and cultural barriers, which will provoke a significant negative impact on the enterprise.

Often, the consequences of communication barriers in such enterprises are a misunderstanding of contexts, which, as a result, provokes errors (when team members can misinterpret instructions, tasks or feedback, which can lead to errors that can affect not only the profitability of the enterprise, but also on his reputation); reduced productivity (ineffective communication can lead to delays and rework); frustration and conflicts (language barriers can lead to frustration, misunderstandings and conflicts between team members, which negatively affects morale and atmosphere in the team);

exclusion and isolation (team members who do not speak the majority language can feel excluded and isolated, which can lead to reduced motivation and loss of valuable personnel).

In this work, the author wants to present ways of solving such conflicts, choosing the international logistics company “SVB Express” as an example and as a platform for communicative research. Based on our own observations and scientific research, it is strived to form a universal methodical base that will help to qualitatively overcome language and cultural barriers at an enterprise with employees who speak different languages, profess different values, traditions and social positions.

Keywords: *communication, international enterprises, language barriers, communication, management, international cooperation.*

Стаття надійшла до редакції 03.05.2024.

Received 03.05.2024.