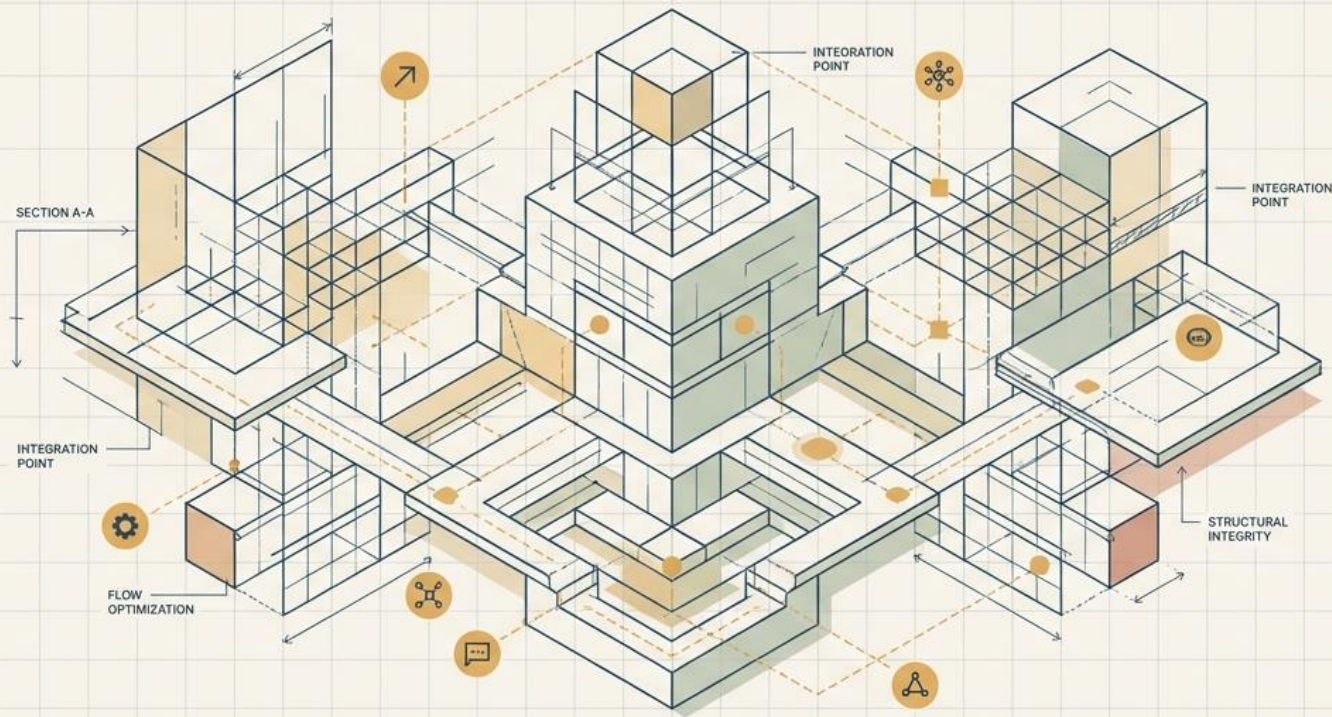


# Архітектура ділової комунікації.



# Мистецтво ділової комунікації: Від стратегії до успішної взаємодії

Ділова комунікація — це регламентований процес обміну інформацією між особами, що мають певний офіційний статус. Вона спрямована на розв'язання конкретних завдань через вибір правильної стратегії, стилю та рівня взаємодії.

## Стили та рівні взаємодії в організації



### Демократичний стиль як основа залученості

Спільне обговорення проблем підвищує мотивацію та сприяє командній творчості

### Діловий рівень спілкування

Найпоширеніший рівень, що базується на погіці, чіткості та орієнтації на конкретний результат



**Авторитарний**  
Жорсткий контроль для крязових ситуацій



**Гуманістичний**  
проти поваги до особистості для комфортної співпраці

### Порівняння основних моделей поведінки в професійному середовищі

<b>Авторитарний</b>		Рішення приймає одноосійно керівник
<b>Ліберальний</b>		Максимальна свобода дій для працівників
<b>Ритуальний</b>		Пріоритет формальностей та етикету

## Принципи та прийоми конструктивного діалогу



### Психологічні прийоми прихильності

Використання імені партнера, щира усмішка та влучні компліменти швидко будують довіру

### Правило «однієї мови»

Використання зрозумілої термінології та оперування фактами, що цікаві обом сторонам



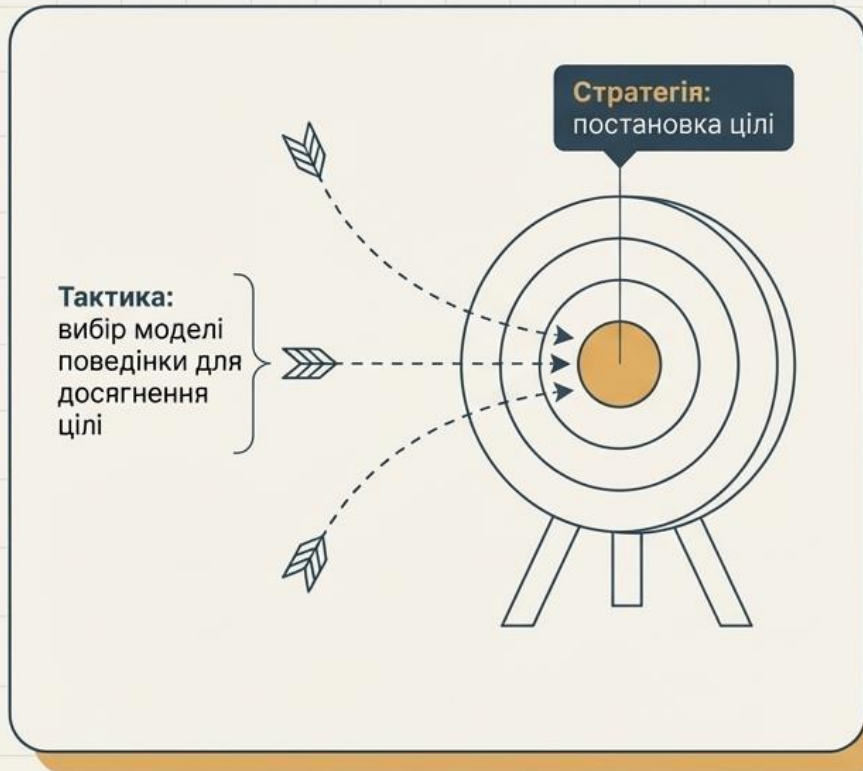
### Конструктивність понад усе

Уникнення різких відмов та фокус на пошуку апернативних шляхів вирішення проблеми

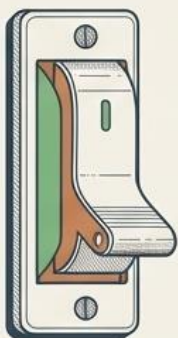
# Фундамент ділової взаємодії.



# Від мети до реалізації: як працює комунікація



# Базові параметри системи.



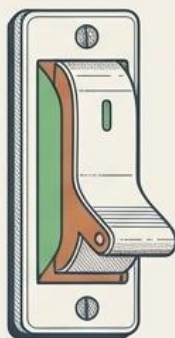
## Законність

Відповідність законодавству



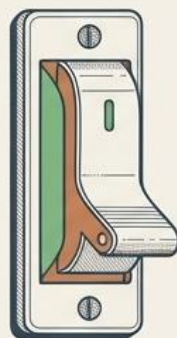
## Етичність

Дотримання норм ділової етики



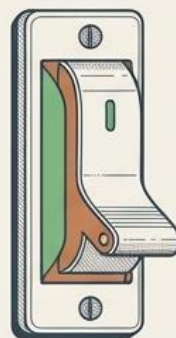
## Об'єктивність

Достовірна, неупереджена інформація



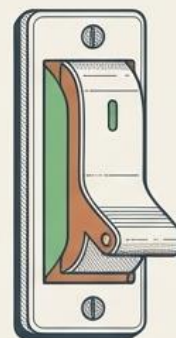
## Точність

Чіткі та лаконічні формулювання



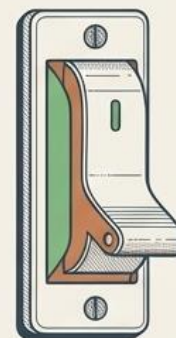
## Ясність

Зрозуміла для всіх мова



## Ввічливість

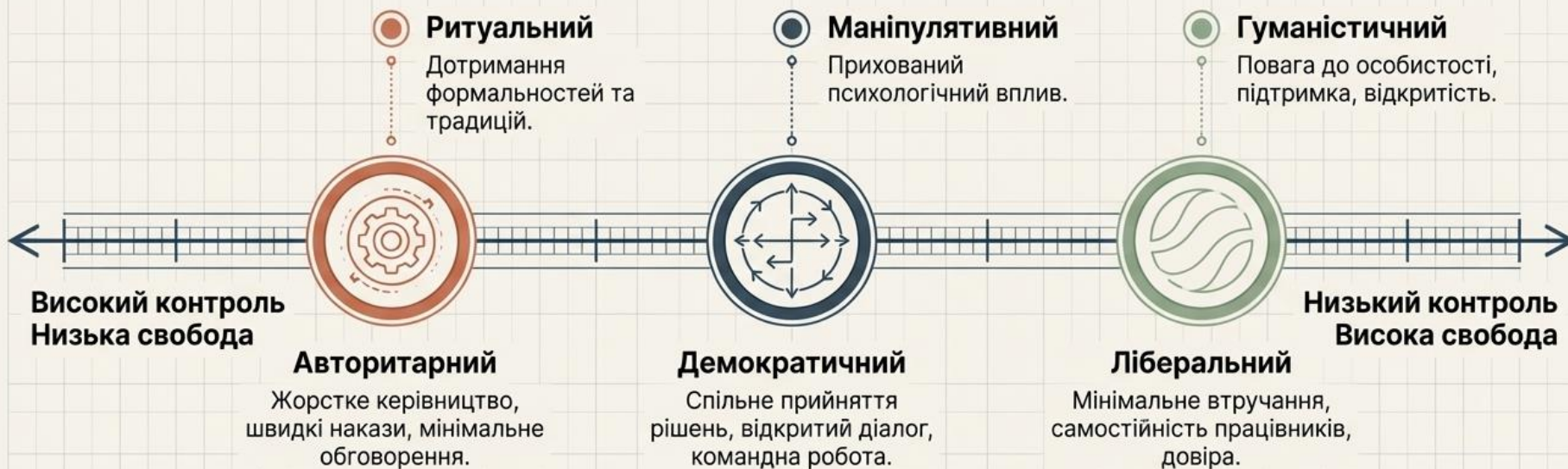
Шанобливе ставлення



## Конструктивність

Орієнтація на позитивний результат

# Спектр контролю: 6 стилів лідерської комунікації.



У реальному житті ефективний керівник поєднує ці стилі залежно від ситуації та команди.

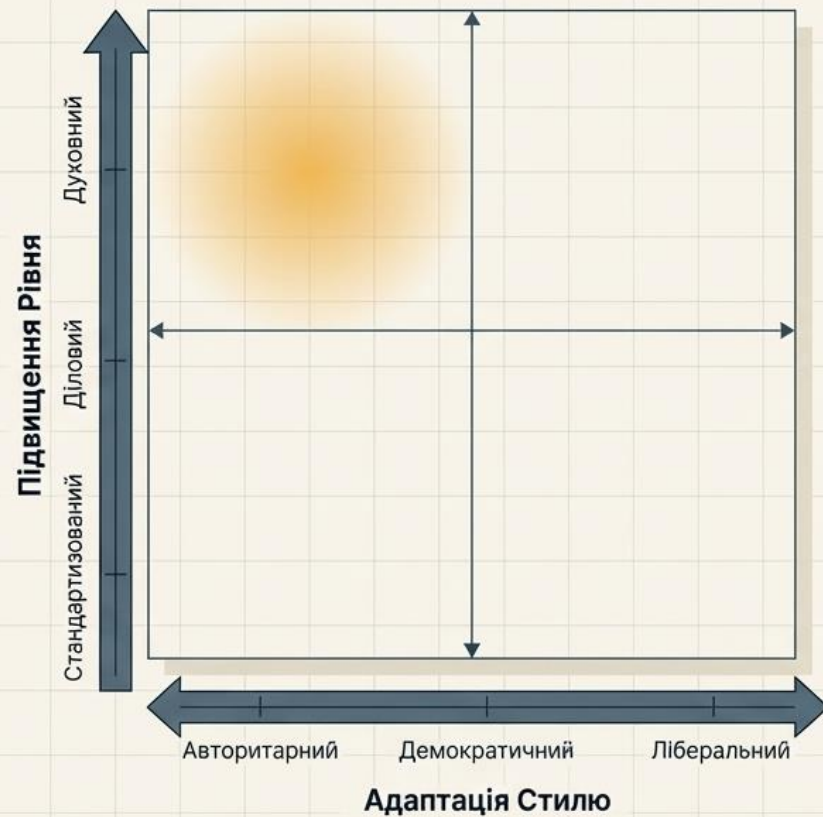
# Матриця вибору комунікативного стилю.

Стиль	Механізм	Оптимальне застосування	Ризики / Обмеження
Авторитарний	Керівник → Підлеглий	Кризи, військові структури, потреба у швидкості	Ігнорування думок команди.
Демократичний	Співпраця та діалог	Мотивація команди, пошук креативних рішень	Вимагає більше часу на узгодження.
Ліберальний	Повна автономія	ІТ, наука, висококваліфіковані спеціалісти	Ризик втрати загального напрямку.
Ритуальний	Формальний етикет	Офіційні заходи, нагородження, традиції	Не вирішує робочих питань.
Маніпулятивний	Прихований вплив	(Використовується для вигоди)	Знижує довіру, провокує конфлікти.
Гуманістичний	Партнерство та повага	Створення комфортної атмосфери співпраці	-

# Сходи взаєморозуміння: 7 рівнів комунікації.



## Баланс ситуації та прагнення.

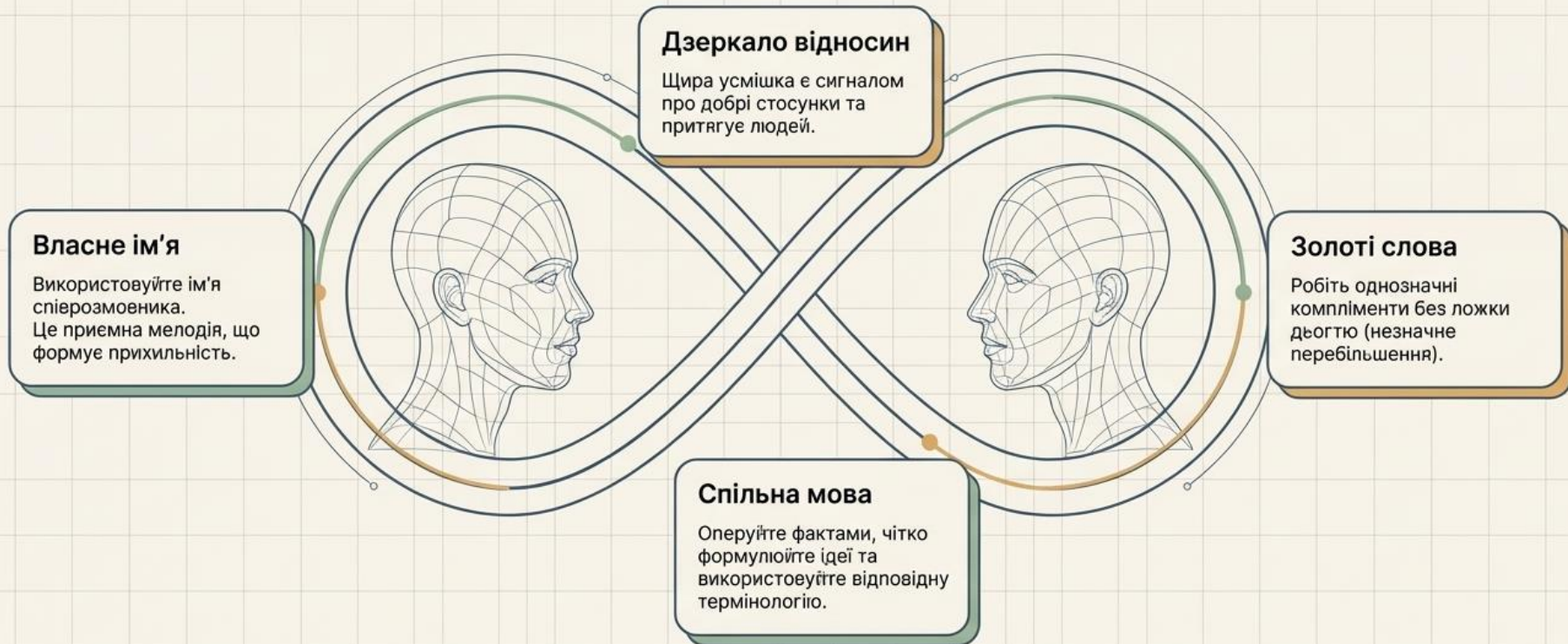


Стиль є ситуативним, а Рівень — прагненням. Справжня майстерність полягає у вмінні застосовувати жорсткий авторитарний стиль у кризовій ситуації, залишаючись при цьому на високому конвенціональному або діловому рівні взаємоповаги.

# Панель підготовки: до початку зустрічі.



# Тактика в моменті: механіка «Дзеркала відносин».



# Конструктивний переклад: від конфлікту до співпраці (Частина 1).

Манера спілкування	Практичне застосування	Ефект / Наслідки
Уникати прямих відмов	Замість різкого «Ні» пропонуйте умови	Справляє позитивне враження.
Вирішувати проблему, а не сперечатися	Фокус на задачі, а не на особистостях	Переключає з конфлікту на співпрацю.
Пошук альтернатив	«Давайте порадимось...», «Можу запропонувати...»	Перетворює супротивника на союзника.
Точна інформація	«Завтра до 11:00» (замість «в першій половині дня»)	Демонструє повагу до часу.
Підкреслювати переваги	Акцент на користі рішення для партнера	Підвищує шанси на згоду.

# Конструктивний переклад: закріплення результату (Частина 2).

Манера спілкування	Практичне застосування	Ефект / Наслідки
Бути дипломатичним	«Тут, можливо, якась помилка» (замість «Ви помиляєтеся»)	Не ображає самолюбство співбесідника.
Контроль невербаліки	Уникати важких «охів-ахів», закочування очей	Справляє враження високої професійної підготовки.
Фіналізація домовленостей	Чітко повторити кроки співрозмовника в кінці	Додає впевненості у вашому бажанні допомогти.
Позитивне завершення	Дружня посмішка і приємна фраза на прощання	Формує позитивне враження про компанію.
Репліки заохочення	«Ви правильно підмітили...», «Ви доречно сказали...»	Створює міцний позитивний зворотний зв'язок.

# Результат: архітектура довіри.

## Структура

Комунікація — це не імпровізація. Це система правил, рівнів та стилів, які вимагають свідомого вибору.

## Гнучкість

Змінійте лідерський стиль залежно від ситуації, але завжди прагніть до ділового та духовного рівня взаємодії.

## Конструктив

Кожне слово, усмішка чи пауза є тактичним інструментом. Використовуйте їх для побудови довіри та досягнення мети.