

Тема 5. Стратегії та тактики усного ділового спілкування в професійному середовищі

Мета вивчення теми: ознайомитися із засадами усного ділового спілкування; розглянути стратегії усного ділового спілкування в різних контекстах; набути навичок усного ділового спілкування в професійному середовищі з подальшим аналізом їх ефективності.

Питання для самостійного вивчення

1. Теоретичні засади усного ділового спілкування.
2. Стратегії усного ділового спілкування в різних контекстах.
3. Практичне застосування стратегій та аналіз ефективності.

Ключові терміни та поняття: *ділове спілкування, комунікаційний процес, усна комунікація, вербальна комунікація, невербальна комунікація, комунікативна компетентність, комунікативна стратегія, комунікативна тактика, мовленнєвий етикет, канали комунікації, комунікативний бар'єр, активне слухання, інтерактивність спілкування, стратегія співпраці, стратегія конфліктного спілкування, стратегія переговорів, маніпулятивна стратегія, стратегія впливу, тактика аргументації, тактика переконання, тактика уникнення, тактика підтримки контакту, презентаційна стратегія, дискусійна стратегія, емпатійне спілкування, ефективність комунікації, аналіз комунікативних стратегій, ораторське мистецтво, риторичні прийоми, публічний виступ, модерація обговорення, фасилітація, планування комунікативного процесу.*

Методичні вказівки до вивчення теми

Вивчення *першого питання* необхідно розпочати з ознайомлення з основними поняттями усного ділового спілкування.

Ділове спілкування – це процес обміну інформацією між професіоналами, що спрямований на досягнення певної мети.

Зверніть увагу на такі основні характеристики: формальність, лаконічність, чіткість та логічність висловлювань.

Далі потрібно детально розглянути основні принципи усного ділового спілкування: принцип толерантності, принцип конструктивності та принцип результативності.

Акцнтуйте увагу на важливості дотримання норм професійної етики та культури мови.

Окрім того, потрібно розглянути особливості комунікативної поведінки в різних професійних контекстах, зокрема в управлінській, освітній та комерційній сферах.

При опрацюванні *другого питання* необхідно ознайомитися з різноманітними стратегіями усного ділового спілкування. Та розглянути їх

сутнісні характеристики. Передусім необхідно чітко усвідомити різницю між стратегіями впливу, співпраці та захисту інтересів.

Важливо визначити особливості застосування цих стратегій у контексті ділових переговорів, презентацій та нарад.

Акцнтуйте увагу на адаптації комунікативних стратегій залежно від соціально-культурних та професійних особливостей аудиторії та визначте найбільш характерні ознаки ефективних стратегій: аргументованість, структурованість та емоційна стабільність.

Для успішного опанування *третього питання* потрібно детально розібрати практичне використання стратегій усного ділового спілкування. Для цього необхідно здійснити моделювання ситуацій ділового діалогу та аналіз реальних комунікативних кейсів.

При оцінці ефективності комунікативних стратегій важливо розглянути результати досягнення комунікативної мети, рівень взаєморозуміння між учасниками та відповідність обраної стратегії конкретній ситуації.

Зверніть увагу на методи зворотного зв'язку як індикатор успішності комунікації.

Питання для самоконтролю

1. Що таке усне ділове спілкування? Які його основні характеристики?
2. Окресліть функції усного ділового спілкування у професійному середовищі.
3. Перелічіть основні принципи ефективного усного ділового спілкування.
4. Назвіть та охарактеризуйте види усного ділового спілкування.
5. Поясніть різницю між формальним і неформальним усним діловим спілкуванням.
6. Як впливає культура на стратегії усного ділового спілкування?
7. Які етичні норми потрібно враховувати при усному діловому спілкуванні?
8. Які основні стратегії усного ділового спілкування використовуються в переговорах?
9. Які особливості застосування стратегій ділового спілкування в конфліктних ситуаціях?
10. Які тактики потрібно використовувати для переконання співрозмовника у професійному контексті?
11. Як обрати стратегію ділового спілкування залежно від статусу співрозмовника?
12. У чому полягає стратегія активного слухання, і як вона впливає на ефективність ділового діалогу?
13. Як побудувати комунікаційну стратегію при виступі перед великою аудиторією?
14. Які стратегії використовуються при веденні телефонних

переговорів?

15. Які методи оцінки ефективності усного ділового спілкування існують?

16. Як аналізувати ефективність переговорів в контексті комунікативних стратегій?

17. Які показники свідчать про успішність ділової презентації?

18. Як адаптувати комунікаційні стратегії до змінних обставин у професійному середовищі?

19. Які помилки найчастіше виникають при реалізації стратегій усного ділового спілкування?

20. Як можна поліпшити навички усного ділового спілкування на основі зворотного зв'язку?

Тести

1. Яке з наведених визначень найточніше відображає поняття усного ділового спілкування?

- а) обмін письмовими повідомленнями;
- б) процес комунікації в професійному середовищі за допомогою усного мовлення;
- в) обговорення особистих питань на робочому місці.

2. Яка з наведених характеристик є основною для усного ділового спілкування?

- а) легковажність;
- б) лаконічність;
- в) емоційність.

3. Що є основною метою усного ділового спілкування?

- а) формування особистих зв'язків;
- б) передача професійної інформації та забезпечення ефективної взаємодії;
- в) організація дозвілля.

4. Який основний принцип ділового спілкування?

- а) емпатія;
- б) ієрархія;
- в) конкуренція.

5. Що є ключовим чинником при виборі форми ділового спілкування?

- а) мета комунікації;
- б) особисті вподобання;
- в) технічне оснащення.

6. Яка стратегія є найбільш доречною під час переговорів із партнерами?

- а) конфронтаційна;
- б) компромісна;
- в) ігнорування.

7. Яка стратегія передбачає досягнення власних цілей за будь-яку ціну?

- а) конкурентна;

- б) співробітництва;
 - в) уникнення.
8. У яких випадках доцільно використовувати стратегію уникнення?
- а) під час вирішення складних конфліктів;
 - б) якщо питання незначне або не стосується основної діяльності;
 - в) коли необхідно домогтися своєї точки зору будь-яким способом.
9. Яка стратегія найбільш ефективна при колективному прийнятті рішень?
- а) домінування;
 - б) співробітництва;
 - в) ігнорування.
10. Який стиль спілкування вважається найефективнішим у діловому середовищі?
- а) авторитарний;
 - б) демократичний;
 - в) маніпулятивний.
11. Як оцінити ефективність обраної стратегії усного ділового спілкування?
- а) за емоційною реакцією учасників;
 - б) за досягненням поставленої мети;
 - в) за кількістю залучених осіб.
12. Який чинник є вирішальним при виборі стратегії ділового спілкування?
- а) емоційний стан спікера;
 - б) контекст та мета спілкування;
 - в) позиція керівництва.
13. Що свідчить про успішне використання стратегії співробітництва?
- а) поява нових конфліктів;
 - б) взаємне задоволення сторін результатом;
 - в) ухилення від обговорення.
14. Який показник свідчить про невдалий вибір стратегії спілкування?
- а) зростання ефективності;
 - б) погіршення взаєморозуміння;
 - в) досягнення компромісу.
15. Яка стратегія найбільш підходить для уникнення ескалації конфлікту?
- а) уникнення;
 - б) конкурентна;
 - в) співробітництва.
16. Як краще взаємодіяти з колегами в конфліктній ситуації?
- а) залишити ситуацію без уваги;
 - б) відверто обговорити проблему;
 - в) застосувати агресію.
17. Що є ключовим при використанні тактики активного слухання?

- а) ігнорування деталей;
- б) зворотний зв'язок;
- в) монолог.

18. Який результат свідчить про ефективне ділове спілкування?

- а) відсутність результату;
- б) досягнення домовленостей;
- в) поява нових конфліктів.

19. Яка стратегія найкраще підходить для презентації ідей?

- а) конкурентна;
- б) переконання;
- в) захисна.

20. Який метод є найбільш ефективним для підвищення взаєморозуміння в команді?

- а) ігнорування;
- б) спільне обговорення;
- в) домінування.

Завдання для самостійної роботи

Завдання 1. Розробіть пам'ятку з рекомендаціями для молодих фахівців щодо використання стратегій усного ділового спілкування з прикладами конкретних ситуацій.

Приклад виконання завдання:

Тема: Розробка пам'ятки з рекомендаціями для молодих фахівців щодо використання стратегій усного ділового спілкування.

Мета: Підготовка пам'ятки, яка міститиме основні рекомендації з використання стратегій усного ділового спілкування, що допоможуть молодим фахівцям ефективно взаємодіяти в професійному середовищі.

Завдання:

✓ *Теоретична частина:*

1. Коротко опишіть основні стратегії усного ділового спілкування (наприклад, переконання, аргументація, активне слухання).

2. Окресліть принципи ефективної комунікації (чіткість, лаконічність, доброзичливість тощо).

✓ *Практична частина:*

1. *Наведіть приклади конкретних ситуацій ділового спілкування:*

✓ Презентація проекту перед колегами.

✓ Ділова нарада з обговоренням результатів роботи.

✓ Відповідь на критику або зауваження керівника.

✓ Поясніть, які стратегії та прийоми варто використовувати в кожній ситуації.

Візуальна складова:

✓ Структуруйте пам'ятку у вигляді коротких блоків або списків.

✓ Додайте інфографіку або схеми для візуалізації стратегій.

Формат виконання завдання: документ у форматі PDF (оптимальний

обсяг – 2-3 сторінки) або презентація (оптимальний обсяг – 12 слайдів).

Критерії оцінювання:

- ✚ змістовність і структурованість матеріалу;
- ✚ відповідність рекомендацій конкретним діловим ситуаціям;
- ✚ візуальна привабливість та інформативність пам'ятки.

Завдання 2. Розробіть інтерактивний тест на виявлення комунікативних навичок і стратегій у діловому спілкуванні з прикладами типових відповідей.

Приклад виконання завдання:

Тема: Розробка інтерактивного тесту на виявлення комунікативних навичок і стратегій у діловому спілкуванні.

Мета: Створення інструменту для оцінювання комунікативних навичок співробітників у діловому контексті, з можливістю надання рекомендацій на основі результатів.

Завдання:

Аналіз потреб:

1. Дослідіть типові комунікативні навички в діловому середовищі (переговори, презентації, обговорення конфліктних ситуацій).
2. Виділіть основні комунікативні стратегії (активне слухання, аргументація, побудова конструктивного діалогу).

Розробка структури тесту:

1. Підготуйте 10-15 питань із варіантами відповідей (4-5 варіантів на кожне питання).
2. Розділіть тест на тематичні блоки:
 - ✓ Навички активного слухання.
 - ✓ Стратегії ведення переговорів.
 - ✓ Управління конфліктами.
 - ✓ Ефективна презентація та аргументація.

Приклади типових питань:

Навички активного слухання:

Як ви реагуєте на незгоду співрозмовника?

- а) ігнорую;
- б) слухаю та намагаюся зрозуміти точку зору;
- в) змінюю тему;
- г) перебиваю співрозмовника та висловлюю свою думку.

Стратегії ведення переговорів:

Що ви робите, якщо пропозиція партнера вам не підходить?

- а) категорично відмовляюся;
- б) пропоную альтернативний варіант;
- в) приймаю, щоб уникнути конфлікту;
- г) висловлюю незгоду без пояснень.

Інтерактивність:

3. Оформіть тест у вигляді веб-додатка або інтерактивної презентації.
4. Передбачте автоматичне оцінювання з коментарями щодо

результатів.

Рекомендації на основі результатів:

Надайте рекомендації з розвитку комунікативних навичок залежно від кількості набраних балів.

Очікуваний результат:

Готовий інтерактивний тест, який дозволяє швидко та ефективно оцінити комунікативні навички співробітників та надати рекомендації для їх поліпшення.

Завдання 3. Підготуйте рольову гру, в якій працівники використовують різні стратегії спілкування під час обговорення робочого проєкту. Зробіть аналіз комунікативних помилок.

Приклад виконання завдання:

Завдання: Підготуйте рольову гру, в якій працівники використовують різні стратегії спілкування під час обговорення робочого проєкту. Зробіть аналіз комунікативних помилок.

Мета: Розвиток навичок ефективного спілкування в команді та вміння аналізувати комунікативні помилки.

Інструкція:

1. Об'єднайтесь у групи по 4-5 осіб.
2. Розподіліть ролі:
 - ✓ Керівник проєкту (відповідальний за організацію та координування).
 - ✓ Креативний менеджер (пропонує нові ідеї).
 - ✓ Аналітик (аналізує ризики та пропонує альтернативи).
 - ✓ Фахівець із комунікацій (підтримує конструктивний діалог).
 - ✓ Скептик (критикує та ставить під сумнів запропоновані ідеї).

Ситуація:

Команда обговорює новий проєкт із поліпшення комунікації між відділами компанії. Необхідно запропонувати план дій, враховуючи різні підходи та стратегії спілкування.

Завдання:

1. Проведіть обговорення (10-15 хвилин).
2. Застосуйте різні комунікативні стратегії (активне слухання, аргументацію, переконання, компроміс тощо).
3. Після обговорення складіть список основних комунікативних помилок, що виникли під час діалогу.

Аналіз:

1. Визначте, які стратегії спрацювали найкраще, а які призвели до непорозумінь.
2. Зробіть висновки щодо того, як уникнути комунікативних помилок у майбутньому.

Критерії оцінювання:

- ✓ Різноманітність використаних комунікативних стратегій.
- ✓ Виявлення та аналіз помилок у комунікації.
- ✓ Аргументованість висновків та пропозицій.
- ✓ Активність і злагодженість команди.

Рекомендації:

1. Звертайте увагу на невербальну комунікацію (жести, міміка, інтонація).
2. Підтримуйте конструктивну критику, щоб уникнути конфліктів.
3. Використовуйте техніку парафразування для уточнення думок.

Завдання 4. Складіть діалог між керівником і підлеглим із використанням технік активного слухання. Додайте аналіз діалогу з точки зору ефективності.

Приклад виконання завдання:

Завдання: Підготуйте діалог між керівником і підлеглим, використовуючи техніки активного слухання. Діалог має містити не менше 10 реплік з обох сторін. Після кожної репліки додайте короткий коментар щодо використаної техніки активного слухання (наприклад, перефразування, уточнення, віддзеркалення емоцій).

Мета: Оцінка навичок використання технік активного слухання в професійному спілкуванні для підвищення ефективності комунікації та розвитку лідерських якостей.

Приклад діалогу:

Керівник:

- Доброго дня, Олено! Хотів би обговорити з тобою результати останнього проєкту. Як ти сама оцінюєш свою роботу?

(*Техніка:* Відкрите питання – сприяє активному залученню співрозмовника).

Підлегла:

- Доброго дня! Мені здається, що ми виконали план, але були деякі труднощі на етапі узгодження з клієнтом.

(*Техніка:* Саморефлексія – стимулює відкритість).

Керівник:

- Тобто ти вважаєш, що основна проблема була саме на етапі узгодження?

(*Техніка:* Уточнення – допомагає конкретизувати думку співрозмовника).

Підлегла:

- Так, було важко узгодити зміни в графіку.

(*Техніка:* Підтвердження – демонструє згоду та розуміння).

Керівник:

- Розумію, що ти відчувала стрес через це. Як ти думаєш, що можна було б зробити інакше?

(*Техніка:* Віддзеркалення емоцій – демонструє розуміння переживань).

Підлегла:

- Можливо, варто було б заздалегідь проговорити можливі затримки з клієнтом.

(*Техніка:* Рефлексія – пошук рішень на основі досвіду).

Аналіз діалогу:

У цьому діалозі керівник активно слухає підлеглу, ставить відкриті

запитання, уточнює інформацію та демонструє емпатію. Це сприяє створенню довірчої атмосфери та мотивує підлеглу до саморефлексії. Такий підхід підвищує ефективність комунікації, адже працівник відчуває підтримку та готовність керівника вислухати й допомогти.

Критерії оцінювання:

-  використання не менше п'яти технік активного слухання;
-  логічна структура та послідовність діалогу;
-  адекватний аналіз комунікації з точки зору ефективності;
-  відображення емпатії та підтримки в комунікації.

Завдання 5. Здійсніть порівняльний аналіз стратегій переконання та маніпуляції в діловому спілкуванні. Узагальніть його результати та оформіть висновки у вигляді таблиці з прикладами застосування кожної стратегії.